

# محاكاة رحلة الزوار: إتقان مفاهيم تصميم تجربة الزو

8 – 12 نوفمبر 2027

نيس

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

# محاكاة رحلة الزوار: إتقان مفاهيم تصميم تجربة الزوار

**المرجع:** 94655_36279 **التاريخ:** 8 – 12 نوفمبر 2027 **المكان:** نيس **الرسوم:** Euro 5700

## نظرة عامة على الدورة:

تهدف هذه الدورة إلى تزويد المشاركين بفهم شامل لفن وعلم تصميم تجربة الزوار. سيقوم المشاركون بإتقان كيفية تحليل وتخطيط تجربة الزائر بدءًا من اللحظة الأولى حتى نهاية الزيارة، وذلك بهدف تعزيز الفهم والاستمتاع والارتباط بالموضوع أو طبيعة الموقع. ستتناول الدورة مواضيع هامة مثل رسم مسار رحلة الزوار، وزيادة تفاعلهم، وتطبيق آداب وضوابط الاستضافة بطريقة فعالة. كما ستغطي الدورة مسائل سلامة الزوار، والجوانب الثقافية في الاستضافة، وكيفية تفادي الأخطاء في تجربة الزوار باستخدام تقنية "بوكا يوكي".

## الفئة المستهدفة:

- أخصائيو تحسين تجربة الزوار
- منسقو الزوار
- ممثلو خدمة العملاء
- مسؤولو الضيافة
- منسقو الفعاليات
- موظفو المتاحف والمعارض

## الأقسام المستهدفة:

- أقسام خدمة العملاء
- إدارة الضيافة والسياحة
- تخطيط وإدارة الفعاليات
- عمليات المتاحف والمعارض
- التسويق والعلاقات العامة

AGILE LEADERS
Training Center

## القطاعات المستهدفة:

- السياحة والسفر
- الضيافة
- المتاحف والمؤسسات الثقافية
- إدارة الفعاليات
- الترفيه والمتنزهات الترفيهية
- الهيئات الحكومية وما في حكمها

## أهداف الدورة:

في نهاية هذه الدورة سيتمكن المشاركون من:

- تصميم وتخطيط تجارب الزوار من البداية إلى النهاية.
- تطبيق تقنيات رسم مسار رحلة الزوار وإنشاء مخططات فعالة.
- تعزيز تفاعل الزوار ورفع مستوى رضاهم خلال زيارتهم.
- تطبيق آداب وضوابط الاستضافة وتدابير السلامة بشكل فعّال.
- دمج العناصر الثقافية في ممارسات الاستضافة لتعزيز التجربة.
- استخدام تقنيات "بوكا يوكي" لتجنب الأخطاء في تجربة الزوار.
- جمع وتحليل ملاحظات الزوار VOV لتحسين جودة الخدمات.
- تحديد وتلبية احتياجات الزوار المتنوعة بما في ذلك الاحتياجات العاطفية والاجتماعية والوظيفية.

## منهجية التدريب:

تستند هذه الدورة إلى منهجيات تدريب تفاعلية تهدف إلى تحقيق فهم معمق لمفاهيم تجربة الزوار. سيشارك المشاركون في دراسات حالة ونقاشات جماعية، بالإضافة إلى محاكاة عملية لرسم مسار رحلة الزوار. سيتم التركيز في الجلسات التفاعلية على تحسين تفاعل الزوار، وتطبيق تقنيات "بوكا يوكي"، وممارسة ضوابط الاستضافة. كما سيتم تنظيم جلسات لمراجعة وتقييم التغذية الراجعة التي يقدمها الزوار VOV لضمان تحسين مستمر في الخدمات. ستستخدم الدورة سيناريوهات واقعية وتمارين لعب الأدوار لمحاكاة احتياجات الزوار المختلفة وتعزيز تجربتهم الشاملة.

AGILE LEADERS
Training Center

## أدوات الدورة:

- كتيب الدورة
- مواد لدراسة الحالات التطبيقية
- قوائم تحقق وقوالب لضمان اتباع بروتوكولات الاستضافة

## محتوى الدورة:

### اليوم الأول: مقدمة في تصميم تجربة الزوار

- **الموضوع 1:** مفهوم تصميم تجربة الزوار
- **الموضوع 2:** فهم رسم مسار رحلة الزوار
- **الموضوع 3:** إنشاء مخططات لتجربة الزوار
- **الموضوع 4:** تحديد نقاط القوة ومجالات التحسين
- **الموضوع 5:** تعزيز فهم واستمتاع الزوار
- **الموضوع 6:** الارتباط بالموضوع أو طبيعة الموقع
- **المراجعة:** استعراض المفاهيم المستفادة من اليوم الأول

### اليوم الثاني: تقنيات متقدمة لتعزيز تفاعل الزوار

- **الموضوع 1:** تعزيز مستويات تفاعل الزوار
- **الموضوع 2:** آداب وضوابط الاستضافة
- **الموضوع 3:** ضمان سلامة الاستضافة
- **الموضوع 4:** الجوانب الثقافية لاستضافة الزوار
- **الموضوع 5:** تقديم جهد إضافي لتعزيز رحلة الزوار
- **الموضوع 6:** ملاحظات الزوار وتقديم تقارير VOV
- **المراجعة:** استعراض المفاهيم المستفادة من اليوم الثاني

AGILE LEADERS
Training Center

## اليوم الثالث: تحليل احتياجات الزوار

- **الموضوع 1:** اكتشاف احتياجات ورغبات الزوار المعلنة
- **الموضوع 2:** تحديد احتياجات ورغبات الزوار غير المعلنة
- **الموضوع 3:** أنواع احتياجات الزوار
- **الموضوع 4:** الاحتياجات العاطفية والاجتماعية
- **الموضوع 5:** الاحتياجات المتعلقة بالتعاطف والوظيفية
- **الموضوع 6:** احتياجات المعلومات والتحكم والراحة
- **المراجعة:** استعراض المفاهيم المستفادة من اليوم الثالث

## اليوم الرابع: بوكا يوكي وتحسين التجربة

- **الموضوع 1:** مقدمة في بوكا يوكي في تجربة الزوار
- **الموضوع 2:** تطبيق تقنيات تحسين التجربة
- **الموضوع 3:** التطبيقات العملية لبوكا يوكي
- **الموضوع 4:** ضمان رضا الزوار من خلال بوكا يوكي
- **الموضوع 5:** التحسين المستمر ودورات التغذية الراجعة
- **الموضوع 6:** دراسات حالة وأمثلة واقعية
- **المراجعة:** استعراض المفاهيم المستفادة من اليوم الرابع

### اليوم الخامس: التطبيقات العملية وتمارين المحاكاة

- **الموضوع 1:** التطبيق الواقعي لتصميم تجربة الزوار
- **الموضوع 2:** تمارين محاكاة رحلة الزوار
- **الموضوع 3:** تحليل وتحسين تجارب الزوار
- **الموضوع 4:** إنشاء خطط عمل لتحسين تجربة الزوار
- **الموضوع 5:** التقييم النهائي والتغذية الراجعة
- **الموضوع 6:** تطبيق رؤى تجربة الزوار
- **المراجعة:** استعراض المفاهيم المستفادة من الدورة

## كيف تختلف هذه الدورة عن الدورات الأخرى المشابهة:

تتميز هذه الدورة بتقديمها لنهج شامل وتفاعلي في تصميم تجربة الزوار. بعكس الدورات الأخرى، تقدم هذه الدورة تدريب عميق في رسم مسار رحلة الزوار، وتعزيز التفاعل، وتفادي الأخطاء باستخدام تقنيات "بوكا يوكي". تركز الدورة على التطبيق العملي من خلال المحاكاة وتمارين لعب الأدوار، لضمان قدرة المشاركين على تنفيذ ما تعلموه بفعالية. بالإضافة إلى ذلك، تغطي الدورة الجوانب الثقافية للاستضافة وتقنيات التفاعل المتقدمة، مما يجعلها برنامجاً شاملاً ومصمماً خصيصاً للمتخصصين في تجربة الزوار ومنسقيها.