



الأاديمية الإسكندنافية  
للتدريب والتطوير



## دورة: التميز والجودة في خدمة العملاء المميزين وكبار الشخصيات

الكود	المدينة	الفندق	البداية	النهاية	السعر	لغة الدورة - الساعات
MCC-205	مدريد (إسبانيا)	قاعة فندقية	2025-04-07	2025-04-11	€ 5450	العربية - 25

### الأهداف العامة:

في ظل التطوير المستمر والارتقاء بخدمة كبار الشخصيات والعملاء المميزين، وما تسعى له المؤسسات للتميز في خدمة العملاء لتحقيق الجودة والريادة في الأداء، ومن هذا المنطلق جاء هذا البرنامج لتنمية مهارات المشاركين في تطبيق خدمة (الكونسيرج) بهدف تطوير الخدمات وكسب رضا العملاء.

- تمكين المشاركين من التعرف على الأنماط السلوكية للعملاء وكبار الشخصيات.
- تمكين المشاركين من معرفة ما يجول بخاطر الآخرين من حركة اجسادهم.
- التعرف بأهمية الخدمة كميزة تنافسية وتسويقية .
- مهارات الاستقبال (البشاشة - المظهر - مهارات الحديث).
- التعرف بالمؤثرات الإيجابية والسلبية في مجال الخدمات.
- تطبيق الخطوات العملية الإيجابية لاستقبال وخدمة كبار الشخصيات .
- معرفة أصناف العملاء وطرق التعامل مع كل صنف.

### المحتوى العلمي

- مفهوم التميز في الخدمة.
- بناء وإدارة الجودة في الخدمة.
- مفهوم وإدارة الجودة الشاملة في التعامل مع العملاء المميزين وكبار الشخصيات.
- المفاهيم الأساسية لخدمة الكونسيرج.
- مفهوم العملاء المتميزين وكبار الشخصيات.
- المهارات الأساسية ذات الأهمية لموظف الاستقبال الكفء.
- الأنماط السلوكية للعملاء والضيوف.
- أساليب ومهارات التعرف على مفاتيح الشخصية .
- استراتيجيات التميز في خدمة العملاء وطرق تطبيقها.
- استقبال ووداع الضيوف.
- طرق التعامل مع أنماط العملاء الصعبة.



- أساليب تحمل الضغوط والتوتر والآلام الناتجة عن التعامل مع العملاء والجمهور.
- التعامل مع العميل بمصداقية واحترافية.
- مفهوم الاتصال الفعال.
- مهارات وفن الانصات.
- لغة الجسم وأثرها في عملية الاتصال وزيادة فاعليته.
- التعرف على دائرة الإجراءات الفرضية للضيف أو العميل.
- الأنظمة والنماذج المستخدمة في منطقة الاستقبال والأقسام الأخرى في المكتب الأمامي.
- استخدام المعدات والأجهزة والحاسب الآلي.
- حجز مواعيد العشاء في المطاعم المرموقة.
- تحديد وتوضيح الجهات والمعالم السياحية على خريطة المواقع السياحية.
- المساعدة في شراء وتأكيد حجوزات تذاكر الطيران.
- حجز مواعيد وعروض الرحلات السياحية.
- استراتيجيات التعامل مع كبار الشخصيات وأهم الأخطاء الشائعة فيها.



الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب والتطوير تعتمد على أحدث الأساليب العلمية والمهنية في مجالات التدريب وتنمية الموارد البشرية، بهدف رفع كفاءة الأفراد والمؤسسات. يتم تنفيذ البرامج التدريبية وفق منهجية متكاملة تشمل:

- المحاضرات النظرية المدعومة بعروض تقديمية (PowerPoint) ومقاطع مرئية (فيديوهات وأفلام قصيرة).
- التقييم العلمي للمتدربين قبل وبعد البرنامج لقياس مدى التطور والتحصيل العلمي.
- جلسات العصف الذهني وتطبيقات عملية للأدوار من خلال تمثيل المواقف العملية.
- دراسة حالات عملية مصممة خصيصاً لتلائم المادة العلمية وطبيعة عمل المشاركين.
- اختبارات تقييمية تُجرى في نهاية الدورة لتحديد مدى تحقيق الأهداف التدريبية.

يحصل كل مشارك على المادة العلمية والعملية للبرنامج مطبوعة ومحفوظة على CD أو فلاش ميموري، مع تقديم تقارير مفصلة تشمل الحضور والنتائج النهائية مع التقييم العام للبرنامج.

يتم إعداد المادة العلمية للبرامج التدريبية بطريقة احترافية على يد نخبة من الخبراء والمتخصصين في مختلف المجالات والتخصصات. في ختام البرنامج، يحصل المشاركون على شهادة حضور مهنية موقعة ومعتمدة من الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب والتطوير.

### أوقات البرنامج:

- من الساعة 9:00 صباحاً حتى 2:00 ظهراً في المدن العربية.
- من الساعة 10:00 صباحاً حتى 3:00 ظهراً في المدن الأوروبية والآسيوية.

### البرامج التدريبية تتضمن :

- بوفيه يومي يقدم أثناء المحاضرات لضمان راحة المشاركين.



## الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب والتطوير

English Courses +46700414959 Arabic Courses +46700414959 +46114759991

scandinavianacademy.net info@scandinavianscademy.net

Timmermangatan 100 B.O.X 60359 Norrköping - Sweden