



الأكاديمية الإسكندنافية  
للتدريب والتطوير



## دورة: الاستراتيجيات العالمية للتسويق السياحي والفندقي

ال코드	المدينة	الفندق	نهاية التدريب	بداية التدريب	السعر	لغة الدورة - الساعات
MCC-765	برشلونة (اسبانيا)	فاعة فندقية	2026-05-04	2026-05-08	€ 5450	25 العربية -

### أهداف الدورة التدريبية

- تنمية معارف المشاركين بأهمية خدمة العملاء في تحقيق ميزة تنافسية في مجال السياحة.
- تعريف المشاركين بالركائز الأساسية لتحقيق التميز في خدمة عملاء القطاع السياحي
- تصميم خطة عمل Action Plan للرقي بمستويات الأداء الحالى للخدمات المقدمة لعملاء القطاع السياحي.

### المحتوى العلمي للدورة التدريبية

من هم عملاءك في السوق السياحي؟

لماذا يعتبر العميل هاما لأجهزة ومؤسسات السياحة؟

السمات المميزة للخدمة السياحية

ما الذي يحفز العميل للتعامل مع المؤسسة السياحية؟ .. رحلة في عقل وقلب العميل.

العميل يدير المؤسسة : مفهوم جديد لمنظمة السياحة في القرن الحادى والعشرين.

ماذا يعني مفهوم خدمة العملاء؟

عل من تقع مسؤولية خدمة العملاء؟



ما الذى يترتب على تحقيق التميز فى خدمة العملاء؟

ركائز الدورة الفعالة لخدمة العملاء:

- دعم وتأييد الإدارة.
- الاتجاهات الإيجابية لمقدم الخدمة.
- القدرة على تشخيص احتياجات العملاء.
- الرقى إلى توقعات العملاء.
- التعامل مع الأنماط المختلفة للسائرين.
- القدرة على التصدى لشكوى العملاء.
- حسن إدارة لحظات الصدق.
- الاتصالات المفتوحة مع العملاء.
- تضمين الجودة فى استراتيجية الخدمة.
- القياس والمتابعة المستمرة.
- تحقيق رضا العميل الداخلى.

الاتجاهات الحديثة فى خدمة العملاء.

خدمة العملاء عبر الإنترت.

المتعلقات التنظيمية لتحقيق الفعالية لبرامج خدمة العملاء:

- الثقافة التنظيمية
- فرق العمل
- المناخ التنظيمى
- القدوة



ورشة عمل حول كيفية الارتقاء وتحقيق التميز في خدمة العميل السياحي.



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 بعرض تقديمي (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 الس堪динافية للتدريب والتطوير



Mobile : 0046700414959 | Mobile : 0046700414959 | phone : 0046114759991

Email : [info@scandinavianacademy.net](mailto:info@scandinavianacademy.net) | Web site : <https://scandinavianacademy.net>

location : Sweden - Norrköping - Timmervägen 100 | P.O.BOX : 60359