الأكاديمية الإسكندنافية
للتدريب والتطوير

Mobile : 0046700414959 | Mobile : 0046700414959 | phone : 0046114759991
Email : info@scandinavianacademy.net | Web site : https://scandinavianacademy.net
location : Sweden - Norrköping - Timmermansgatan100 | P.O.BOX : 60359

دورة: الاستراتيجيات العالمية للتسويق السياحى والفندقي

الكود	المدينة	الفندق	بداية التدريب	نهاية التدريب	السعر	لغة الدورة ـ الساعات
MCC-765	جنيف (سويسرا)	قاعة فندقية	2026-05-25	2026-05-29	€ 5450	العربية ـ 25

أهداف الدورة التدريبية

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

المحتوى العلمي للدورة التدريبية

من هم عملاءك فى السوق السياحى؟

لماذا يعتبر العميل هاما لأجهزة ومؤسسات السياحة ؟

السمات المميزة للخدمة السياحية

ما الذى يحفز العميل للتعامل مع المؤسسة السياحية؟ .. رحلة فى عقل وقلب العميل.

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

ماذا يعنى مفهوم خدمة العملاء؟

عل من تقع مسئولية 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 للسائحين.
- القدرة على التصدى لشكاوى العملاء.
- حسن إدارة لحظات الصدق.
- الاتصالات المفتوحة مع العملاء.
- تضمين الجودة فى استراتيجية الخدمة.
- القياس والمتابعة المستمرة.
- تحقيق رضاء العميل الداخلى.

الاتجاهات الحديثة فى خدمة العملاء.

خدمة العملاء عبر الإنترنت.

المتطلعات التنظيمية لتحقيق الفعالية لبرامج خدمة العملاء:

- الثقافة التنظيمية
- فرق العمل
- المناخ التنظيمى
- القدوة

ورشة عمل حول كيفية الارتقاء وتحقيق التميز فى خدمة العميل السياحى.

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 خصيصًا 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 صباحًا حتى 2:00 ظهرًا في المدن العربية.
- من الساعة 10:00 صباحًا حتى 3:00 ظهرًا في المدن الأوروبية والآسيوية.

البرامج التدريبية تتضمن :

- بوفيه يومي يقدم أثناء المحاضرات لضمان راحة المشاركين.

SCANDINAVIAN ACADEMY

SCANDINAVIAN ACADEMY

الأكاديمية الإسكندنافية

للتدريب والتطوير

English Courses +46700414979 Arabic Courses +46700414959 +46114759991

scandinavianacademy.net info@scandinavianacademy.net

Timmermangatan 100 B.O.X 60359 Norrköping - Sweden