

A photograph showing a group of six people (three men and three women) gathered around a large wooden table, working together on a large piece of paper. The paper contains a hand-drawn diagram illustrating the relationship between Strategy, Goal, and Analysis. A pie chart is also visible. The word "STRATEGY" is written in large, bold, red capital letters at the top. To its left, the word "GOAL" is written in green. Below "STRATEGY", the word "ANALYSIS" is written in yellow. A pie chart is divided into three segments: one labeled "45%", another labeled "25%", and a third labeled "15%".

الأكاديمية الإسكندنافية
للتدريب والتطوير





دورة: التميز والجودة في خدمة العملاء المميزين وكبار الشخصيات

ال코드	المدينة	الفندق	نهاية التدريب	بداية التدريب	السعر	لغة الدورة - الساعات
MCC-205	بيروت (لبنان)	فاعة فندقية	2026-02-16	2026-02-20	€ 2550	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 رضاء العملاء.

- تمكين المشاركين من التعرف على الأنماط السلوكية للعملاء وكبار الشخصيات.
- تمكين المشاركين من معرفة ما يجول بخاطر الآخرين من حركة أجسادهم.
- التعريف بأهمية الخدمة كميزة تنافسية وتسويقية .
- مهارات الاستقبال (الشاشة - المظهر - مهارات الحديث).
- التعريف 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 الكفاء.
- 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 والألام 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 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

English Courses +46700414979 Arabic Courses +46700414959 +46114759991

scandinavianacademy.net info@scandinavianacademy.net

Timmermansgatan 100 B.O.X 60359 Norrköping - Sweden