

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%", one labeled "25%", and one labeled "15%".

الأكاديمية الإسكندنافية  
للتدريب والتطوير





## دورة: الاستراتيجيات العالمية للتسويق السياحي والفندقي

ال코드	المدينة	الفندق	نهاية التدريب	بداية التدريب	السعر	لغة الدورة - الساعات
MCC-765	لوس أنجلوس (أمريكا)	Hotel Meeting Room	2026-06-22	2026-06-26	€ 6950	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 في استراتيجية الخدمة.
- القياس والمتابعة المستمرة.
- تحقيق رضا العميل الداخلى.

الاتجاهات الحديثة في خدمة العملاء.

خدمة العملاء عبر الإنترت.

المتطلبات التنظيمية لتحقيق الفعالية لبرامج خدمة العملاء:

- الثقافة التنظيمية
- فرق العمل
- المناخ التنظيمي
- 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

English Courses +46700414979 Arabic Courses +46700414959 +46114759991

scandinavianacademy.net info@scandinavianacademy.net

Timmermansgatan 100 B.O.X 60359 Norrköping - Sweden