



التسويق والمبيعات وخدمة العملاء



الأكاديمية الإسكندنافية  
للتدريب والتطوير



## دورة: الاستراتيجيات العالمية للتسويق السياحي والفندقي

| الكود   | المدينة         | الفندق      | البداية    | النهاية    | السعر  | عدد الساعات |
|---------|-----------------|-------------|------------|------------|--------|-------------|
| MCC-765 | ميونخ (ألمانيا) | قاعة فندقية | 2025-04-21 | 2025-04-25 | € 5450 | 25          |

### أهداف البرنامج

- 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 للرقى بمستويات الأداء الحالي للخدمات المقدمة لعملاء القطاع السياحي.

### المحتوى العلمي للبرنامج

- من هم عملاءك في السوق السياحي؟
- لماذا يعتبر العميل هاما لأجهزة ومؤسسات السياحة ؟
- السمات المميزة للخدمة السياحية
- ما الذى يحفز العميل للتعامل مع المؤسسة السياحية؟ .. رحلة في عقل وقلب العميل.
- العميل يدير المؤسسة : مفهوم جديد لمنظمة السياحة في القرن الحادى والعشرين.
- ماذا يعنى مفهوم خدمة العملاء؟
- عل من تقع مسئولية خدمة العملاء؟
- ما الذى يترتب على تحقيق التميز فى خدمة العملاء؟
- ركائز البرنامج الفعال 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 الصديق.
  - الاتصالات المفتوحة مع العملاء.
  - تضمين الجودة فى استراتيجية الخدمة.
  - القياس والمتابعة المستمرة.



- تحقيق رضا العميل الداخلي.
- الاتجاهات الحديثة فى خدمة العملاء.
- خدمة العملاء عبر الإنترنت.
- المتطلعات التنظيمية لتحقيق الفعالية لبرامج خدمة العملاء:
  - الثقافة التنظيمية
  - فرق العمل
  - المناخ التنظيمي
  - القدوة
- ورشة عمل حول كيفية الارتقاء وتحقيق التميز فى خدمة العميل السياحى.



## الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب والتطوير في مملكة السويد تعتمد أساليب حديثة في مجال التدريب وتطوير المهارات وتعزيز كفاءة تطوير الموارد البشرية. تضمن الأكاديمية تقديم تجربة تدريبية شاملة تشمل ما يلي:

- المحاضرات النظرية:
  - نقدم المعرفة من خلال عروض تقديمية متقدمة مثل البوربوينت والمواد المرئية مثل الفيديوهات والأفلام القصيرة.
- التقييم العلمي:
  - نقيم مهارات المتدربين قبل وبعد الدورة لضمان تطوّرهم.
- العصف الذهني والتفاعل:
  - نشجع على المشاركة الفعالة من خلال جلسات العصف الذهني وتطبيق المفاهيم من خلال تمثيل الأدوار.
- الحالات العملية:
  - نقدم حالات عملية تتوافق مع المحتوى العلمي واحتياجات المتدربين في مجالاتهم الخاصة.
- التقييم النهائي:
  - التقييم النهائي في نهاية البرنامج لتقييم استيعاب المعرفة.
- المواد التعليمية:
  - يتم توفير المواد العلمية والعملية للمشاركين على وسائل متعددة مثل ورق مطبوع وأقراص سي دي وأجهزة الفلاش ميموري
- تقارير الحضور والنتائج:
  - نقوم بإعداد تقارير حضور مفصلة للمشاركين ونقدم تقييماً شاملاً للبرنامج.
- المحترفين والخبراء:
  - يتم إعداد المحتوى العلمي للبرنامج بواسطة أفضل الأساتذة والمدرّبين في مجموعة متنوعة من التخصصات.
- شهادة اتمام مهنية:
  - يتم منح المتدربين شهادة اتمام مهنية تصدر عن الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب والتطوير في مملكة السويد، ويمكن التصديق عليها من الخارجية السويدية برسوم إضافية.
- أوقات البرامج:
  - تعقد البرامج التدريبية من الساعة 10:00 صباحاً حتى الساعة 2:00 بعد الظهر، ويتضمن جلسات بوفيه لتقديم وجبات خفيفة أثناء المحاضرات.



## الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب والتطوير



English Courses

+46700414979



Arabic Courses

+46700414959



+46114759991



scandinavianacademy.net



info@scandinavianscademy.net



Timmermangatan 100 B.O.X 60359 Norrköping - Sweden