



التسويق والمبيعات وخدمة العملاء



الأاديمية الإسكندنافية
للتدريب والتطوير



دورة: الاستراتيجيات العالمية للتسويق السياحي والفندقي

عدد الساعات	السعر	النهاية	البداية	الفندق	المدينة	الكود
25	€ 5450	2024-05-03	2024-04-29	قاعة فندقية	لندن (بريطانيا)	MCC-765

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 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 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 الصدق.
 - 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 التنظيمى
 - 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 تطورهم.
- **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 وسائط 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 والمدرسين 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 اضافية.
- **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