



دورات الضيافة والفنادق

إدارة العلاقات مع العملاء في الفنادق

Course Introduction

هذا البرنامج التدريبي المتخصص بهدف تمكين العاملين في قطاع الضيافة من "بوست" تقدم شركة بناء علاقات قوية ومستدامة مع نزلاء الفندق، باعتبار العلاقة مع العميل عنصرًا محوريًا في تجربة الإقامة ورافعة حقيقية لولاء الضيوف وتحسين سمعة المنشأة.

يركز البرنامج على تطوير منهجيات التعامل مع النزلاء في مختلف مراحل الرحلة الفندقية، من الحجز إلى ما بعد المغادرة، مع دمج أساليب التواصل الفعال، واستخدام قواعد بيانات العملاء وتوظيف التكنولوجيا في التخصيص والمتابعة، إلى جانب معالجة الشكاوى والملاحظات باحترافية.

كما يتناول البرنامج التدريبي استراتيجيات بناء ثقافة ضيافة داخلية تجعل من كل موظف سفيرًا لعلاقة الفندق مع ضيوفه، ما يساهم في خلق تجربة شخصية لا تُنسى.

Target Audience

- موظفو خدمة العملاء في الفنادق
- مسؤولو العلاقات العامة وتجربة العملاء
- مدراء التشغيل والإشراف الفندقي
- مسؤولو التسويق في الفنادق

Learning Objectives

- فهم أهمية إدارة العلاقات مع العملاء في السياق الفندقي
- التعرف على المراحل المختلفة لتجربة النزيل وتحديد نقاط التفاعل الحيوية
- تطبيق استراتيجيات بناء الولاء والثقة طويلة المدى
- تحسين مهارات التواصل الفعال مع مختلف الشخصيات والثقافات
- استخدام قواعد بيانات العملاء بشكل ذكي لتحسين الخدمة
- إدارة الشكاوى والملاحظات بطريقة بناءة ومهنية
- تعزيز التنسيق بين الأقسام لتقديم تجربة متكاملة

• قياس فعالية العلاقة مع النزيل وتحسينها باستمرار

Course Outline

• 01 Day One

أساسيات إدارة علاقات العملاء في الفنادق

- الفرق بين خدمة العملاء وإدارة العلاقة مع العميل
- العلاقة مع النزيل كعنصر استراتيجي في تجربة الإقامة
- مراحل رحلة النزيل وتحديد نقاط التواصل الحرجة
- بناء علاقة تبدأ قبل الحجز وتستمر بعد المغادرة
- تأثير العلاقات الإيجابية على التقييمات والمراجعات

• Day 02

بناء الثقة والولاء عبر التواصل الفعّال

- مهارات التواصل اللفظي وغير اللفظي مع النزلاء
- التعامل مع العملاء من ثقافات وخلفيات مختلفة
- استخدام الإصغاء والتعاطف لرفع الرضا
- بناء الانطباع الأول والتفاعل المتواصل
- صياغة ردود احترافية عبر البريد والمحادثات
- التحدث بلغة الضيف والتواصل حسب أسلوبه
- تقنيات تعزيز الولاء العاطفي والمهني
- تكوين قاعدة علاقات دائمة مع الزائرين المتكررين

• Day 03

توظيف قواعد بيانات العملاء

- ما الذي يجب جمعه؟ وكيفية تحديث البيانات باستمرار
- ربط البيانات بمراحل الإقامة والخدمة
- التمييز بين الفئات وتصميم العروض الموجهة
- الحفاظ على سرية وخصوصية بيانات النزيل

• Day 04

تخصيص الخدمات وتجربة العميل

- تصميم رسائل ترحيبية مخصصة
- بناء ملفات تعريف تفضيلية لكل نزير
- تقديم عروض وتجارب بناءً على سجل الضيف
- استخدام التكنولوجيا الذكية في تحسين التفاعل

استقبال ومعالجة الشكاوى باحتراف

- مراحل معالجة الشكاوى من لحظة الاستلام حتى الحل
- تهدئة النزير وتحقيق الرضا العادل
- كتابة تقارير متابعة داخلية لحالات الشكاوى
- كيفية تحويل النزير الغاضب إلى داعم للعلامة

• Day 05

قياس وتحسين العلاقة مع العملاء

- (CSI – NPS) مؤشرات أداء علاقة العميل
- أدوات القياس والتقارير الدورية
- استخدام التقييمات الرقمية كأداة تطوير
- عقد اجتماعات تحليلية داخلية لفهم ملاحظات النزلاء
- تنظيم مبادرات متابعة بعد المغادرة
- صياغة خطة تطوير لعلاقة العميل بناءً على الحالة

Confirmed Sessions

FROM	TO	DURATION	FEES	LOCATION
April 14, 2025	April 18, 2025	5 days	5950.00 \$	USA - Texas
Sept. 22, 2025	Sept. 26, 2025	5 days	4250.00 \$	UAE - Dubai
Nov. 30, 2025	Dec. 4, 2025	5 days	4250.00 \$	KSA - El Dammam
Feb. 16, 2025	Feb. 20, 2025	5 days	4250.00 \$	Bahrain - Manama

