

خدمة العملاء في الفنادق والضيافة



GENTEX[®]
TRAINING CENTER



المقدمة

تُعد خدمة العملاء الممتازة حجر الأساس لنجاح قطاع الضيافة. سواء في الفنادق أو المنتجعات أو المنشآت السياحية الأخرى، فإن القدرة على تقديم خدمة استثنائية تحدد مدى رضا العملاء وولائهم. تهدف دورة خدمة العملاء في الفنادق والضيافة المقدمة من مركز جنتكس للتدريب إلى تعزيز مهارات المشاركين في تقديم تجارب عملاء متميزة.

خلال هذا البرنامج التدريبي الذي يمتد لمدة خمسة أيام، سيكتسب المشاركون معرفة معمقة بمبادئ خدمة العملاء، وتقنيات التواصل، واستراتيجيات حل المشكلات المصممة خصيصاً لقطاع الضيافة. من خلال إتقان هذه المهارات، يمكن لموظفي الضيافة تحسين تجربة الضيوف، وتعزيز التقييمات الإيجابية، وزيادة الاحتفاظ بالعملاء.

أهداف دورة خدمة العملاء في الفنادق والضيافة

- فهم مبادئ خدمة العملاء المتميزة في قطاع الفنادق والضيافة.
- تطوير مهارات التواصل الفعالة للتفاعل مع الضيوف بشكل احترافي.
- تعلم كيفية التعامل مع شكاوى الضيوف والمواقف الصعبة بمهارة.
- اكتشاف طرق استباق احتياجات الضيوف وتجاوز توقعاتهم.
- تبني استراتيجيات للحفاظ على موقف إيجابي وموجه نحو الخدمة.
- التعرف على حساسية الثقافات المختلفة في تقديم الخدمات الفندقية.
- تعزيز مهارات حل المشكلات واتخاذ القرارات لتحسين تجربة الضيوف.
- تطبيق أفضل الممارسات في بناء علاقات طويلة الأمد مع العملاء.



منهجية الدورة

تعتمد الدورة على مجموعة من الأساليب التفاعلية، بما في ذلك دراسات الحالة، والتمارين العملية، والمناقشات الجماعية، والتدريبات التطبيقية، لضمان تجربة تعليمية فعالة وتعزيز القدرة على التطبيق العملي.

الفئات المستهدفة

- موظفي الاستقبال في الفنادق والمنتجعات
- مسؤولي علاقات النزلاء
- موظفي الكونسيرج وخدمة العملاء
- العاملين في الضيافة والتنظيف الفندقي
- المشرفين والمديرين في قطاع الضيافة
- أي شخص يسعى لتحسين مهارات خدمة العملاء في الضيافة

محتوى دورة خدمة العملاء في الفنادق والضيافة

اليوم الأول: أساسيات خدمة العملاء في الضيافة

- مقدمة في التميز في خدمة العملاء الفندقية
- أهمية الانطباع الأول ولغة الجسد



- مهارات التواصل الأساسية لموظفي الفنادق
- فهم توقعات وسلوك الضيوف
- خلق بيئة ترحيبية في المنشآت الفندقية

اليوم الثاني: التواصل الفعّال مع الضيوف

- تقنيات التواصل اللفظي وغير اللفظي
- مهارات الاستماع الفعّال والتعاطف مع الضيوف
- التعامل مع استفسارات الضيوف وتقديم المعلومات الدقيقة
- تخصيص تجربة الضيف لزيادة الرضا
- التعامل مع الفروقات الثقافية في خدمة العملاء

اليوم الثالث: إدارة شكاوى الضيوف وحل المشكلات

- تحديد المشكلات الشائعة في الضيافة
- تقنيات التعامل الاحترافي مع الشكاوى
- استراتيجيات حل النزاعات وتهدئة المواقف الصعبة
- تحويل الشكاوى إلى فرص لتحسين الخدمة



اليوم الرابع: تحسين تجربة الضيف والتميز في الخدمة

- استراتيجيات تجاوز توقعات الضيوف
- دور العمل الجماعي في تقديم خدمة متميزة
- أهمية استعادة الخدمة في الضيافة
- الاستفادة من آراء الضيوف لتحسين الأداء

اليوم الخامس: بناء علاقات طويلة الأمد مع العملاء

- فهم ولاء العملاء واستراتيجيات الاحتفاظ بهم
- تقنيات خلق تجارب لا تُنسى
- الاتجاهات الرقمية في خدمة العملاء

الخاتمة

بتجاوز هذه الدورة بنجاح مع مركز جنتكس للتدريب، سيحصل المشاركون على معرفة قيّمة ومهارات عملية تساعد في رفع معايير خدمة العملاء وتحقيق رضا الضيوف وتعزيز نجاح مؤسساتهم في قطاع الضيافة.