



Consulting and Training | Reach New Heights

Course Name

# إدارة تجربة النزلاء في الفنادق

---

Sector Name

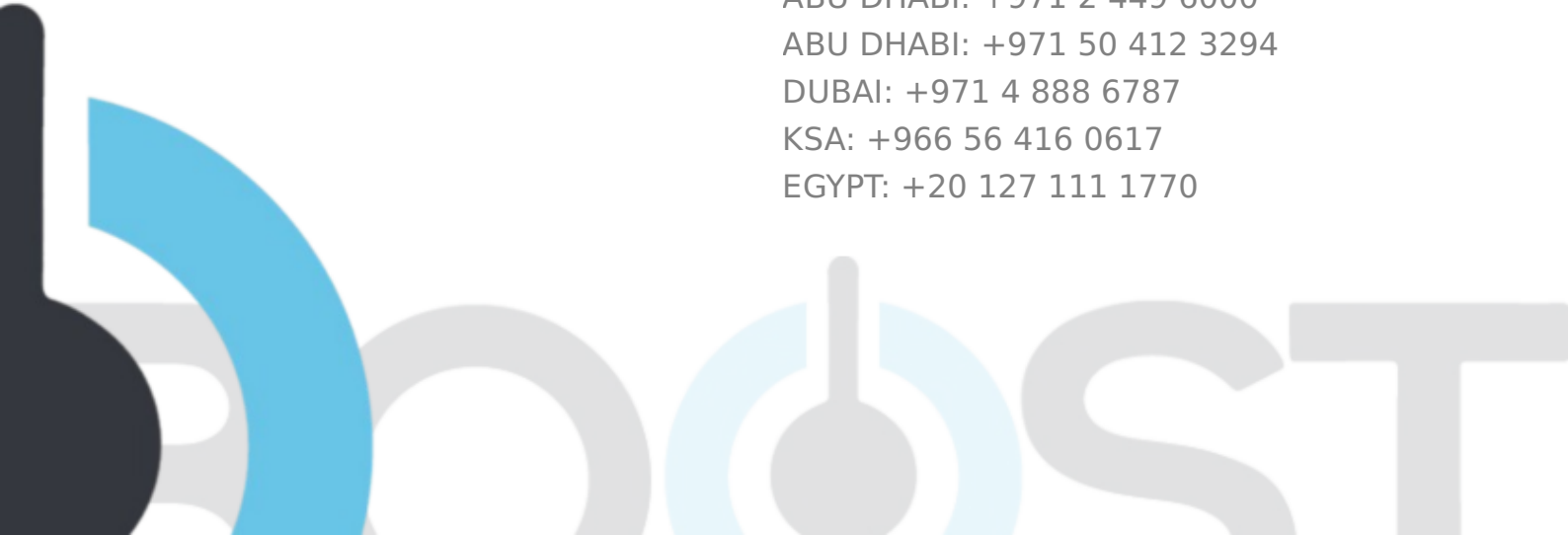
دورات الضيافة والفنادق

Document Type

Generated by Boostlab

[Click Here To Visit Course](#)

ABU DHABI: +971 2 449 6000  
ABU DHABI: +971 50 412 3294  
DUBAI: +971 4 888 6787  
KSA: +966 56 416 0617  
EGYPT: +20 127 111 1770



## إدارة تجربة النزلاء في الفنادق

### Course Introduction

هذا البرنامج التدريبي لصقل مهارات العاملين في قطاع "بوست" تقدم شركة الضيافة وتمكينهم من تقديم تجربة استثنائية للنزلاء تركز على الفهم العميق لتوقعاتهم، والتفاعل الذكي مع احتياجاتهم، وتقديم خدمات تتجاوز المتوقع.

يركز هذا البرنامج على فهم علم تجربة العميل في السياق الفندقي، وكيفية تصميم وإدارة كل نقطة تواصل مع النزيل لضمان التميز والاحترافية، كما يُمكن المشاركين من تطبيق أدوات عملية في التحليل، التطوير، والتخصيص، مع ربط تجربة النزيل بولائه وتكرار زيارته، مما يساهم في تعزيز السمعة وتحقيق النمو المستدام للفندق.

ABU DHABI: +971 2 449 6000  
ABU DHABI: +971 50 412 3294  
DUBAI: +971 4 888 6787  
KSA: +966 56 416 0617  
EGYPT: +20 127 111 1770

[Click Here To Visit Course](#)

## إدارة تجربة النزلاء في الفنادق

### Target Audience

- ✓ مسؤولو خدمة العملاء وتجربة النزيل
- ✓ مشرفو وموظفو الاستقبال والضيافة
- ✓ مدراء التشغيل والإيواء في الفنادق
- ✓ مسؤولو الجودة والتسويق الفندقي
- ✓ كل من يسعى للتميز في تقديم تجربة استثنائية في قطاع الفنادق

ABU DHABI: +971 2 449 6000

ABU DHABI: +971 50 412 3294

DUBAI: +971 4 888 6787

KSA: +966 56 416 0617

EGYPT: +20 127 111 1770

[Click Here To Visit Course](#)

## إدارة تجربة النزلاء في الفنادق

### Learning Objectives

- ✓ فهم مراحل وخطوات تجربة النزيل بشكل كامل
- ✓ تحليل احتياجات وتوقعات الضيوف قبل وأثناء وبعد الإقامة
- ✓ تطوير المهارات الشخصية والتقنية لخدمة النزلاء
- ✓ تصميم تجربة نزيل مخصصة ومتفردة
- ✓ بناء أدوات فعالة لقياس وتحسين التجربة
- ✓ التعامل الاحترافي مع الشكاوى وتحويلها إلى فرص
- ✓ دمج الابتكار والتكنولوجيا في تحسين التجربة
- ✓ الربط بين ولاء النزيل وتجربته مع العلامة الفندقية

ABU DHABI: +971 2 449 6000  
ABU DHABI: +971 50 412 3294  
DUBAI: +971 4 888 6787  
KSA: +966 56 416 0617  
EGYPT: +20 127 111 1770

[Click Here To Visit Course](#)

## إدارة تجربة النزلاء في الفنادق

### Course Outline

#### ✓ Day 01

##### أساسيات تجربة النزيل الفندقية

- ✓ مفهوم تجربة النزيل ومكوناتها
- ✓ الفرق بين رضا النزيل وتجربته الشاملة
- ✓ رحلة النزيل: من الحجز إلى ما بعد المغادرة
- ✓ داخل الفندق (Touchpoints) تحليل نقاط التفاعل
- ✓ بناء انطباع أول قوي واحترافي
- ✓ التعاطف والاستجابة الفورية مع النزلاء
- ✓ قراءة سلوك الضيف وتوقع احتياجاته
- ✓ تأثير البيئة والمرافق على تقييم التجربة
- ✓ الفئات المختلفة من النزلاء وأنماط التعامل
- ✓ مؤشرات جودة تجربة النزيل وأثرها على ولاءه

ABU DHABI: +971 2 449 6000

ABU DHABI: +971 50 412 3294

DUBAI: +971 4 888 6787

KSA: +966 56 416 0617

EGYPT: +20 127 111 1770

[Click Here To vist Course](#)

## إدارة تجربة النزلاء في الفنادق

### Course Outline

#### ✓ Day 02

##### تطوير تجربة النزيل (قبل الوصول)

- ✓ تصميم عملية حجز سهلة وسلسة
- ✓ الرسائل التمهيدية والترحيب الإلكتروني
- ✓ تخصيص الاستعدادات حسب نوع الضيف
- ✓ تقديم خيارات مرنة للخدمات مسبقاً
- ✓ ضمان وضوح المعلومات وتوقعات الخدمة

##### التفاعل المثالي أثناء الإقامة

- ✓ التعامل مع النزلاء باحتراف في جميع الظروف
- ✓ توفير خدمات مخصصة دون أن يُطلب ذلك
- ✓ الانتباه للتفاصيل الصغيرة في الإقامة
- ✓ مفاجآت الترحيب والتقدير أثناء الإقامة
- ✓ نقل الملاحظات بين الأقسام بسلاسة وسرعة

ABU DHABI: +971 2 449 6000  
ABU DHABI: +971 50 412 3294  
DUBAI: +971 4 888 6787  
KSA: +966 56 416 0617  
EGYPT: +20 127 111 1770

[Click Here To vist Course](#)

## إدارة تجربة النزلاء في الفنادق

### Course Outline

#### ✓ Day 03

#### إدارة الشكاوى وتجاوز التوقعات

- ✓ فهم نفسية النزيل وقت الشكوى
- ✓ مراحل التعامل مع الشكوى باحتراف
- ✓ الأساليب اللفظية والجسدية لتهدئة التوتر
- ✓ تحويل الشكوى إلى فرصة للتأثير الإيجابي
- ✓ بناء آلية استباقية لمنع تكرار الخطأ
- ✓ توثيق الشكاوى وتحليلها
- ✓ تدريب الموظفين على التعامل مع النزيل الغاضب
- ✓ الردود المكتوبة والتعويضات المناسبة
- ✓ تطوير ردود تلقائية ذكية عبر الأنظمة الرقمية

ABU DHABI: +971 2 449 6000  
ABU DHABI: +971 50 412 3294  
DUBAI: +971 4 888 6787  
KSA: +966 56 416 0617  
EGYPT: +20 127 111 1770

[Click Here To vist Course](#)

## إدارة تجربة النزلاء في الفنادق

### Course Outline

#### ✓ Day 04

##### الابتكار في تصميم تجربة النزيل

- ✓ عوامل تطوير الابتكار في تجربة النزيل داخل الفندق
- ✓ الربط بين الثقافة المحلية وتجربة النزيل
- ✓ تقديم خدمات غير متوقعة تضيف قيمة
- ✓ استخدام مفاهيم الفن والروائح والموسيقى

##### استخدام التكنولوجيا لتحسين التجربة

- ✓ أدوات تسجيل الوصول الذاتي
- ✓ التواصل عبر تطبيقات أو شاشات داخل الغرف
- ✓ تقييم لحظي للتجربة أثناء الإقامة
- ✓ ربط الحسابات والبيانات لتخصيص الخدمة
- ✓ مراقبة جودة الخدمة من خلال الذكاء الاصطناعي

ABU DHABI: +971 2 449 6000  
ABU DHABI: +971 50 412 3294  
DUBAI: +971 4 888 6787  
KSA: +966 56 416 0617  
EGYPT: +20 127 111 1770

[Click Here To vist Course](#)

## إدارة تجربة النزلاء في الفنادق

### Course Outline

#### ✓ Day 05

#### تحسين الأداء في تطوير تجربة النزلاء:

- ✓
- ✓
- ✓
- ✓
- ✓
- ✓
- ✓
- ✓
- ✓
- ✓

تحليل التقييمات وتغذية راجعة الضيوف  
تصميم نموذج تجربة حسب نوع الفندق  
تطوير دليل خدمة داخلي قابل للتحديث  
إشراك الموظفين في تحسين التجربة  
الربط بين مؤشرات الأداء وتجربة النزلاء  
بناء فريق مخصص لتحسين التجربة  
تحديث أدوات القياس لتواكب المتغيرات  
إدارة بيانات النزلاء باحتراف وأمان  
تطوير نماذج ولاء مرتبطة بالتجربة

ABU DHABI: +971 2 449 6000  
ABU DHABI: +971 50 412 3294  
DUBAI: +971 4 888 6787  
KSA: +966 56 416 0617  
EGYPT: +20 127 111 1770

[Click Here To vist Course](#)



Consulting and Training | Reach New Heights

## إدارة تجربة النزلاء في الفنادق

### Confirmed Sessions

FROM	TO	DURATION	FEES	LOCATION
Aug. 10, 2026	Aug. 14, 2026	5 days	4950.00 \$	England , London
Dec. 28, 2026	Jan. 1, 2027	5 days	4250.00 \$	UAE , Dubai
June 8, 2026	June 12, 2026	5 days	4250.00 \$	UAE , Dubai
Jan. 24, 2027	Jan. 28, 2027	5 days	4250.00 \$	Bahrain , Manama

ABU DHABI: +971 2 449 6000

ABU DHABI: +971 50 412 3294

DUBAI: +971 4 888 6787

KSA: +966 56 416 0617

EGYPT: +20 127 111 1770

[Click Here To vist Course](#)

[info@boostuae.com](mailto:info@boostuae.com) [info@boostorg.com](mailto:info@boostorg.com)

Generated by BoostLab •

