

Course Name

إدارة خدمات العملاء في السياحة الصحية

Sector Name

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 خدمات العملاء في السياحة الصحية

Course Introduction

ذا البرنامج التدريبي المتخصص لتأهيل العاملين في قطاعه "بوست" تقدم شركة السياحة الصحية على أسس ومهارات تقديم خدمات عملاء احترافية تلأئم خصوصية دهذا المجال الذي يجمع بين الجوانب الطبية، السياحية، والخدمية في آنٍ واح.

يركز البرنامج على كيفية إدارة تجربة العميل الصحية بشكل شامل، بما في ذلك أساليب التواصل الحساس مع نزلاء السياحة الصحية، ضمان الخصوصية، التعامل مع التوقعات العالية، إدارة الجداول بدقة، والاهتمام بالتفاصيل النفسية والثقافية والاجتماعية للزوار، كما يتناول البرنامج التقنيات الحديثة لتتبع الخدمة، وآليات التغذية الراجعة، وتحقيق رضا النزلاء.

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 خدمات العملاء في السياحة الصحية

Target Audience

- ✓ موظفو العلاقات العامة وخدمة العملاء.
- ✓ العاملون في مراكز استقبال السياحة العلاجية.
- ✓ مسؤولو التسويق والتواصل في مؤسسات السياحة الصحية.
- ✓ ممثلو الفنادق المتخصصة في السياحة العلاجية.
- ✓ الراغبون في دخول مجال السياحة العلاجية والرفاهية الصحية.

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 خدمات العملاء في السياحة الصحية

Learning Objectives

- ✓ فهم طبيعة قطاع السياحة الصحية ومتطلبات عملائه.
- ✓ تقديم خدمات عملاء متخصصة تراعي الاحتياجات الطبية والنفسية.
- ✓ التواصل بلباقة واحترافية مع الزوار من مختلف الثقافات.
- ✓ التنسيق بين الجهات الطبية، الفنادق، ومقدمي الخدمات اللوجستية.
- ✓ التعامل مع الحالات الحساسة والمتطلبات الخاصة بثقة ومهنية.
- ✓ تصميم رحلة عميل صحية متكاملة من الحجز حتى المتابعة اللاحقة.
- ✓ تطبيق أعلى معايير الخصوصية والراحة في تقديم الخدمة.
- ✓ إدارة الشكاوى والملاحظات بأسلوب يعزز الثقة والولاء.
- ✓ استخدام التكنولوجيا لتتبع الخدمة وتحسين جودة الأداء.

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 خدمات العملاء في السياحة الصحية

Course Outline

✓ DAY 01

مفاهيم السياحة الصحية وتنوعها

- ✓ الفرق بين السياحة العلاجية، التجميلية، والتأهيلية
- ✓ التحديات الفريدة في التعامل مع عملاء هذا القطاع
- ✓ السمات النفسية والاجتماعية لعميل السياحة العلاجية
- ✓ توقعات العملاء من مختلف البلدان والثقافات
- ✓ دور خدمة العملاء في تحسين صورة مؤسسة السياحة العلاجية

مكونات خدمة العميل في السياحة الصحية

- ✓ مراحل رحلة العميل من الاستفسار حتى المتابعة
- ✓ تنسيق الجداول العلاجية والنقل والإقامة
- ✓ حساسية الوقت والدقة في التعامل مع الحالات
- ✓ آداب التواصل مع المرضى وأسرتهم
- ✓ أدوات تقييم الاحتياجات قبل وصول العميل
- ✓ التعريف بالخدمات المتاحة بوضوح وشفافية
- ✓ أهمية وجود نقطة اتصال موحدة للعميل
- ✓ التواصل باللغات المختلفة واستخدام الترجمة الطبية
- ✓ التعامل مع التوتر، الخوف، والحالات النفسية الصعبة
- ✓ تسهيل الإجراءات الحكومية والطبية للسائح الصحي
- ✓ التأقلم مع أنظمة التأمين والخدمات الإضافية

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](#)

ROOST

إدارة خدمات العملاء في السياحة الصحية

Course Outline

✓ Day 02

تصميم تجربة عميل صحية متكاملة

- ✓ رسم خريطة العميل الصحية بدءًا من أول تواصل
- ✓ تخصيص الخدمة حسب نوع العلاج أو البرنامج
- ✓ تصميم باقات علاجية وسكنية قابلة للتخصيص
- ✓ الربط بين المواعيد الطبية والنقل الداخلي
- ✓ إشراك العميل في الجدولة وإعلامه بكل تحديث
- ✓ المتابعة الدقيقة بين مقدم الخدمة الطبية والفندق
- ✓ تجربة المرافق: الغذاء، الترفيه الصحي، الدعم النفسي
- ✓ خلال الرحلة (Care Touchpoints) بناء نقاط عناية

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 خدمات العملاء في السياحة الصحية

Course Outline

✓ Day 03

بناء فريق متعدد التخصصات

- ✓ تشكيل فريق يضم ممثلين عن الطب، الإقامة، والخدمات اللوجستية
- ✓ توزيع الأدوار بين التنسيق، التنفيذ، والدعم
- ✓ تحديد المسؤوليات وخطوط التواصل
- ✓ التعامل مع فرق متعددة الثقافات واللغات
- ✓ تدريب الفريق على الحساسية الثقافية والطبية
- ✓ التنسيق بين المؤسسات
- ✓ التنسيق بين المستشفى والفندق وشركات النقل
- ✓ استخدام أنظمة إدارة الحالات والتقارير
- ✓ إعداد بروتوكولات استلام وتسليم النزير
- ✓ تسهيل الربط مع شركات التأمين والسفارات
- ✓ مواجهة الطوارئ الطبية أو اللوجستية

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 خدمات العملاء في السياحة الصحية

Course Outline

✓ Day 04

التعامل مع الحالات الحساسة ورضا العميل

- ✓ كيفية التعامل مع مرضى الحالات المزمنة أو الحرجة.
- ✓ حفظ الخصوصية والسرية التامة في كل مرحلة.
- ✓ التعامل مع الشكاوى الإنسانية والتعاطف المهني.
- ✓ الرد على التعليقات السلبية والتجارب غير المرضية.
- ✓ الإجراءات التصحيحية الفورية واللبقة.
- ✓ تجاوز التوقعات في لحظات الضغط.
- ✓ أهمية المتابعة بعد انتهاء البرنامج العلاجي.
- ✓ دور المتابعة في تعزيز الثقة والعودة المتكررة.
- ✓ تقديم المساعدة في إجراءات السفر، التحاليل، المتابعة.

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 خدمات العملاء في السياحة الصحية

Course Outline

✓ Day 05

استخدام التكنولوجيا والتقييم المستمر

- ✓ في السياحة العلاجية (CRM) أنظمة إدارة علاقات العملاء
- ✓ تتبع مراحل العميل وإرسال التنبيهات والتذكيرات
- ✓ تطبيقات الرعاية والمتابعة الرقمية
- ✓ لوحات التحكم الذكية لتحسين الأداء اليومي
- ✓ جمع وتحليل بيانات رضا العملاء والمرافقين
- ✓ أدوات التغذية الراجعة قبل وأثناء وبعد الزيارة
- ✓ إعداد تقارير الأداء ومشاركتها مع الجهات المعنية
- ✓ ابتكار حلول ذكية لتحسين تجربة عميل الرعاية الصحية

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 خدمات العملاء في السياحة الصحية

Confirmed Sessions

FROM	TO	DURATION	FEES	LOCATION
Dec. 7, 2026	Dec. 11, 2026	5 days	4250.00 \$	UAE , Dubai
April 4, 2027	April 8, 2027	5 days	4250.00 \$	KSA , Jeddah
June 28, 2027	July 2, 2027	5 days	4250.00 \$	UAE , Dubai
Aug. 2, 2027	Aug. 6, 2027	5 days	5950.00 \$	switzerland , Geneva

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 info@boostorg.com

Generated by BoostLab •

