BOOST
Consulting and Training | Reach New Heights

Course Name

استراتيجيات تطوير قسم الاستقبال في الفنادق

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

استراتيجيات تطوير قسم الاستقبال في الفنادق

Course Introduction

هذا البرنامج التدريبي المتخصص بهدف تعزيز مهارات فرق **"بوست"** تقدم شركة الاستقبال في الفنادق وتحسين كفاءة العمليات الأمامية التي تمثل الواجهة الأولى لتجربة الضيف.

يركز هذا البرنامج على تطوير مهارات التواصل والترحيب، استخدام الأنظمة الحديثة في تسجيل الوصول والمغادرة، التعامل مع الشكاوى، وإدارة الضغط بأقصى قدر من الاحتراف، كما يقدم نماذج فعّالة لتنسيق العمل بين الاستقبال والأقسام الأخرى بما يضمن تجربة نزيل سلسة ومتكاملة.

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

استراتيجيات تطوير قسم الاستقبال في الفنادق

Target Audience

- ✓ موظفو الاستقبال و موظفو خدمة العملاء في قطاع الضيافة.
- ✓ مشرفو و مدراء قسم الاستقبال في الفنادق والمنتجعات.
- ✓ العاملون في مكاتب الحجوزات وإدارة الغرف.
- ✓ الراغبون في تحسين مهاراتهم المهنية في خدمات الاستقبال الفندقي.

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

استراتيجيات تطوير قسم الاستقبال في الفنادق

Learning Objectives

- ✓ تقديم خدمة استقبال احترافية تتماشى مع المعايير الفندقية العالمية.
- ✓ تطبيق مهارات التواصل الفعّال مع النزلاء من خلفيات مختلفة.
- ✓ استخدام أنظمة الحجز والإقامة بكفاءة عالية.
- ✓ التعامل مع الشكاوى والطلبات بأسلوب مهني.
- ✓ التنسيق مع الأقسام الداخلية لخدمة الضيوف.
- ✓ تطوير الانطباع الأول وتعزيز ولاء النزلاء.
- ✓ تنظيم فريق الاستقبال والعمل تحت الضغط بثبات ولباقة.

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

استراتيجيات تطوير قسم الاستقبال في الفنادق

Course Outline

✓ DAY 01

أساسيات الاستقبال ومهارات الترحيب

- ✓ دور موظف الاستقبال في تجربة النزيل.
- ✓ الترحيب بالنزلاء واللباقة اللفظية والجسدية.
- ✓ إجراءات تسجيل الوصول والمغادرة.

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

استراتيجيات تطوير قسم الاستقبال في الفنادق

Course Outline

✓ Day 02

أنظمة العمل والاستجابة للطلبات

- ✓ التعامل مع نظام الحجز PMS.
- ✓ تحديث البيانات ومتابعة تفضيلات الضيوف.
- ✓ تنظيم التحويلات بين الغرف والطلبات الخاصة.

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

استراتيجيات تطوير قسم الاستقبال في الفنادق

Course Outline

✓ Day 03

العمل الجماعي والتنسيق الداخلي

- ✓ التنسيق بين قسم الاستقبال و: التدبير الفندقي – الأمن – خدمات الطعام.
- ✓ بناء شبكة تواصل داخلية فعالة لخدمة الضيوف.
- ✓ متابعة حالة الغرف مع فريق النظافة والتشغيل.
- ✓ جدولة وتوزيع المهام في مناوبات الاستقبال.
- ✓ استخدام تطبيقات الدعم الداخلي والتقارير اليومية.

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

استراتيجيات تطوير قسم الاستقبال في الفنادق

Course Outline

✓ Day 04

فن إدارة المواقف وخدمة كبار الشخصيات

- ✓ استقبال الشخصيات المرموقة باحترافية.
- ✓ تهيئة الغرف وتهيئة التجربة الشخصية.
- ✓ تقديم الخدمات المخصصة مسبقًا بدقة وأناقة.
- ✓ استقبال الضيوف المتأخرين أو الغاضبين.
- ✓ معالجة الحجوزات الخاطئة أو الممتلئة.
- ✓ فن الاعتذار والتفاوض الإيجابي.
- ✓ التعامل مع الشكاوى والطلبات باحتراف.
- ✓ مهارات الإصغاء الفعّال والتعاطف.
- ✓ خطوات حل المشكلة والرد بطريقة مُرضية.

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

استراتيجيات تطوير قسم الاستقبال في الفنادق

Course Outline

✓ Day 05

تحسين الأداء العام وتقييم الخدمة

- ✓ تطوير مؤشرات الأداء الرئيسية لفريق الاستقبال.
- ✓ جمع ملاحظات النزلاء وتوظيفها في التطوير.
- ✓ تنظيم جولات تدريبية داخلية ومحاكاة واقعية.
- ✓ تطوير مهارات القيادة لمشرفي الاستقبال.
- ✓ إعداد خطط تحسين مستدامة.

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

استراتيجيات تطوير قسم الاستقبال في الفنادق

Confirmed Sessions

FROM	TO	DURATION	FEES	LOCATION
Sept. 27, 2027	Oct. 1, 2027	5 days	4250.00 $	UAE , Dubai
Nov. 23, 2026	Nov. 27, 2026	5 days	5950.00 $	USA , Los Angeles
Feb. 1, 2027	Feb. 5, 2027	5 days	4250.00 $	UAE , Dubai
May 2, 2027	May 6, 2027	5 days	4250.00 $	KSA , Riyadh

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