

**Course Name**

# تقنيات الخدمة في صناعة السفر والسياحة

---

**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



## تقنيات الخدمة في صناعة السفر والسياحة

### Course Introduction

يسعى هذا البرنامج التدريبي لتأهيل العاملين في مجالات السفر والسياحة، وخاصة في الأقسام الأمامية ومقدمي الخدمة، على أحدث الأساليب والتقنيات التي تضمن تقديم تجربة راقية ومتكاملة للمسافرين. في عالم السياحة اليوم

يركز البرنامج على الجوانب العملية والفنية لتقديم الخدمة، بدءًا من أسلوب الاستقبال، مرورًا بالتعامل مع أنواع المسافرين، وصولًا إلى استخدام التقنيات الرقمية والتفاعلية في تحسين تجربة العميل، كما يناقش المهارات الشخصية المطلوبة لموظفي الصف الأمامي، وطرق التعامل مع المواقف الصعبة، واحترافية إدارة الشكاوى، بالإضافة إلى تقنيات بناء الانطباع الأول وتعزيز الثقة والاحتراف في بيئات السفر المختلفة.

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](#)

## تقنيات الخدمة في صناعة السفر والسياحة

### Target Audience

- ✓ موظفو مكاتب السفر، شركات الطيران، ووكلاء السياحة
- ✓ العاملون في مكاتب الاستقبال والضيافة
- ✓ مسؤولو المبيعات والتسويق السياحي
- ✓ مقدمو الخدمة في الفنادق والمنتجعات والرحلات
- ✓ الراغبون في العمل في مجال الضيافة والسياحة الدولية

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](#)

## تقنيات الخدمة في صناعة السفر والسياحة

### Learning Objectives

- ✓ تقديم خدمة سياحية احترافية تلبي توقعات المسافرين.
- ✓ استخدام أساليب تواصل فعالة مع العملاء.
- ✓ التعرف على أنماط واحتياجات المسافرين المختلفة.
- ✓ استخدام الأدوات والتقنيات الرقمية في دعم تجربة العميل.
- ✓ التعامل مع المشكلات والشكاوى بمرونة ومهنية.
- ✓ بناء انطباع أول إيجابي ينعكس على ولاء العميل.
- ✓ تطوير مهارات الاستقبال والتفاعل الفوري.
- ✓ التنسيق بين فرق العمل لضمان تكامل الخدمة.
- ✓ تحسين كفاءة الأداء في بيئات العمل السياحي المتغيرة.
- ✓ رفع مستوى تقييم الخدمات عبر منصات الحجز والتقييم.

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](#)

## تقنيات الخدمة في صناعة السفر والسياحة

### Course Outline

#### ✓ DAY 01

##### مهارات الاستقبال السياحي المحترف

- ✓ أسلوب الترحيب الرسمي وغير الرسمي.
- ✓ التعرف على احتياجات الزائر من أول لحظة.
- ✓ التعامل مع لغة الجسد والانطباع الأول.
- ✓ إدارة الوقت في لحظة الوصول والانتظار.
- ✓ مهارات التعامل مع المسافرين المتأخرين أو المتوترين.

##### تقنيات التواصل الفعال في قطاع السياحة

- ✓ استخدام اللغة بذكاء ولباقة.
- ✓ التحدث بلغة الضيف أو استخدام كلمات مألوفة.
- ✓ الفرق بين التواصل مع المسافر الفردي والمجموعات.
- ✓ التعامل مع الاختلافات الثقافية والدينية.
- ✓ تطبيق فن الإصغاء والتفاعل الفوري.

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](#)



## تقنيات الخدمة في صناعة السفر والسياحة

### Course Outline

#### ✓ Day 02

#### الاحترافية في تقديم الخدمة السياحية

- ✓ مراحل تقديم الخدمة: قبل، أثناء، وبعد
- ✓ التعامل مع أنواع الزبائن: السائح، المسافر للعمل، العائلة، كبار الشخصيات
- ✓ تقديم المعلومات بشكل دقيق ومبسّط
- ✓ توقع احتياجات الزبون وتجاوزها
- ✓ التفاعل مع العملاء الغاضبين أو المشتكين
- ✓ المحافظة على الحياء واللباقة في المواقف المعقدة
- ✓ الاهتمام بالتفاصيل الصغيرة التي تصنع الفارق
- ✓ الالتزام بالبروتوكول المهني في جميع المراحل
- ✓ التوفيق بين المعايير العالمية والتوقعات المحلية

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](#)

## تقنيات الخدمة في صناعة السفر والسياحة

### Course Outline

#### ✓ Day 03

##### إدارة المواقف الصعبة والتعامل مع الضغوط

- ✓ السيطرة على ردود الفعل تحت الضغط.
- ✓ تطبيق خطوات التصعيد أو الاحتواء عند الضرورة.
- ✓ قراءة المواقف والتصرف المناسب بسرعة.
- ✓ استراتيجيات التهدئة النفسية للعميل الغاضب.
- ✓ التعامل مع شكاوى الخدمات اللوجستية.

##### بناء الثقة والانطباع الإيجابي

- ✓ عناصر تكوين الانطباع الإيجابي من أول لحظة.
- ✓ الحضور المهني والمظهر العام.
- ✓ النبرة الصوتية وتعبيرات الوجه أثناء التواصل.
- ✓ استخدام عبارات الترحيب والتوديع باحتراف.
- ✓ تكوين علاقة قصيرة الأمد لكنها مؤثرة مع العميل.

## تقنيات الخدمة في صناعة السفر والسياحة

### Course Outline

#### ✓ Day 04

#### التكنولوجيا في دعم تجربة العميل في قطاع السياحة

- ✓ الأنظمة المستخدمة في مكاتب السفر (GDS - CRM - PMS).
- ✓ تطبيقات الهواتف لخدمة الزبائن والمسافرين.
- ✓ أتمتة الردود على الأسئلة الشائعة.
- ✓ استخدام شاشات التفاعل الذكي داخل الفنادق والمنشآت السياحية.
- ✓ التوجيه الرقمي وخدمة ما بعد البيع التلقائية.
- ✓ تحليل بيانات العملاء لتحسين الخدمة.
- ✓ التفاعل مع تقييمات المنصات السياحية والاستجابة لها.
- ✓ تطوير برامج الولاء.

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](#)

## تقنيات الخدمة في صناعة السفر والسياحة

### Course Outline

#### ✓ Day 05

#### تطوير الأداء وبناء ثقافة الخدمة

- ✓ التدريب المستمر لمقدمي الخدمة السياحية
- ✓ استخدام التغذية الراجعة من العملاء في تحسين الأداء
- ✓ تقييم الأداء بناء على مؤشرات واضحة
- ✓ ورشة عمل تفاعلية لتحسين التواصل واللباقة والسلوك المهني

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](#)

## تقنيات الخدمة في صناعة السفر والسياحة

### Confirmed Sessions

FROM	TO	DURATION	FEES	LOCATION
April 26, 2027	April 30, 2027	5 days	4250.00 \$	UAE , Dubai
Sept. 21, 2026	Sept. 25, 2026	5 days	4950.00 \$	Turkey , Istanbul
Nov. 9, 2026	Nov. 13, 2026	5 days	4250.00 \$	UAE , Dubai
Jan. 17, 2027	Jan. 21, 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](mailto:info@boostuae.com) [info@boostorg.com](mailto:info@boostorg.com)

Generated by BoostLab •