

Course Name

إدارة النزلاء ذوي التوقعات العالية

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 النزلاء ذوي التوقعات العالية

Course Introduction

بعض النزلاء لا يقيمون جودة الفندق وفق مستوى الخدمة الأساسي فقط، بل وفق مدى قدرة الفندق على فهم التفاصيل، والاستجابة للطلبات الخاصة، وتوفير مستوى مرتفع من المرونة والدقة والاهتمام. ويزداد التحدي عندما تكون التوقعات غير معلنة بوضوح، أو عندما تتجاوز بعض الطلبات الإمكانيات المتاحة، أو تتطلب تنسيقًا سريعًا بين أكثر من جهة داخل الفندق. هنا يصبح حسن التقدير وإدارة التوقعات بنفس أهمية تنفيذ الطلب نفسه.

هذه الدورة لتطوير قدرة العاملين في **بوست للاستشارات والتدريب** تقدم الفنادق على إدارة النزلاء ذوي التوقعات المرتفعة بصورة احترافية ومتوازنة. وتركز على فهم طبيعة التوقعات، التقاط التفضيلات والإشارات المهمة، الاستعداد المسبق لإدارة الطلبات الخاصة، تحديد الأولويات، التعامل مع حدود الخدمة، وتنسيق الاستجابة دون تقديم وعود يصعب الوفاء بها أو خلق استثناءات تؤثر سلبًا على التشغيل.

في تقديم مستوى مرتفع من الاهتمام **الفكرة الرئيسية لهذه الدورة** وتتمثل والمرونة للنزلاء مع الحفاظ على واقعية الوعود وجودة التنفيذ والسيطرة على المتطلبات التشغيلية.

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 النزلاء ذوي التوقعات العالية

Target Audience

- ✓ مسؤولو علاقات وخدمات النزلاء
- ✓ مسؤولو الاستقبال والكونسيرج
- ✓ مشرفو ومديرو العمليات الفندقية
- ✓ العاملون المسؤولون عن النزلاء المميزين 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 Visit Course](#)



إدارة النزلاء ذوي التوقعات العالية

Learning Objectives

- ✓ التعرف على خصائص وتوقعات النزلاء ذوي المتطلبات المرتفعة.
- ✓ اكتشاف التفضيلات والاحتياجات التي تتطلب استعدادًا مسبقًا.
- ✓ التخطيط للإقامة بما يقلل الحاجة إلى الحلول الارتجالية.
- ✓ إدارة الطلبات الخاصة وفق أهميتها وإمكانية تنفيذها.
- ✓ التواصل بلباقة عندما يصعب تلبية الطلب بالشكل المطلوب.
- ✓ تقديم بدائل مناسبة تحافظ على قيمة الخدمة للنزيل.
- ✓ تنسيق المتطلبات المعقدة بين الأقسام والجهات المعنية.
- ✓ إدارة مستوى الخدمة المرتفع دون الإخلال بالضوابط أو كفاءة التشغيل.

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 النزلاء ذوي التوقعات العالية

Course Outline

✓ DAY 01

قراءة توقعات النزيل بدقة

فهم مستويات التوقع

- ✓ التعرف على العوامل التي ترفع توقعات النزيل قبل وأثناء الإقامة.
- ✓ التمييز بين المتطلبات المعلنة والتوقعات التي تظهر من خلال السلوك والتواصل.
- ✓ تحديد التفاصيل التي تحمل قيمة خاصة لنزير ولا تمثل الأولوية نفسها لنزير آخر.

بناء صورة متكاملة عن الاحتياجات

- ✓ جمع المعلومات المفيدة من الحجز والتواصل السابق وتاريخ الإقامة.
- ✓ التمييز بين المعلومات الضرورية للخدمة والتفاصيل غير المؤثرة.
- ✓ إعداد ملف توقعات النزير لحالات تختلف في طبيعة الإقامة ومتطلباتها.

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 النزلاء ذوي التوقعات العالية

Course Outline

✓ DAY 02

الاستعداد لإقامة عالية التوقعات

التخطيط قبل الوصول

- ✓ تحديد الطلبات التي تحتاج إلى ترتيب أو تنسيق قبل موعد الوصول.
- ✓ التحقق من جاهزية الخدمات والتجهيزات والجهات المعنية بالتنفيذ.
- ✓ توقع النقاط التي قد تسبب خيبة أمل إذا لم تتم معالجتها مسبقًا.

تنسيق التفاصيل بين الأقسام

- ✓ تحديد المسؤوليات المتعلقة بكل طلب أو ترتيب خاص.
- ✓ ضمان وصول المعلومات الدقيقة للموظفين الذين سيتعاملون مع النزلاء.
- ✓ تنفيذ محاكاة استعداد لإقامة خاصة تتضمن عدة متطلبات مترابطة.

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 النزلاء ذوي التوقعات العالية

Course Outline

✓ DAY 03

إدارة الطلبات الخاصة باحترافية

تقييم الطلب قبل الالتزام

- ✓ فهم المطلوب بالكامل قبل تأكيد إمكانية تنفيذه.
- ✓ تقييم الوقت والموارد والتكلفة والقيود التشغيلية المرتبطة بالطلب.
- ✓ تحديد الحالات التي تتطلب موافقة أو تدخلاً من مستوى إداري أعلى.

تقديم الحل المناسب

- ✓ اختيار طريقة التنفيذ التي تحقق قيمة للنزيل دون تعقيد غير ضروري.
- ✓ اقتراح بدائل عندما يتعذر تنفيذ الطلب الأصلي.
- ✓ تنفيذ تحدي الطلبات الخاصة لاتخاذ قرارات حول مجموعة من المواقف غير الاعتيادية.

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 النزلاء ذوي التوقعات العالية

Course Outline

✓ DAY 04

التعامل مع التوقعات الصعبة

إدارة الوعود وحدود الخدمة

- ✓ تجنب الوعود التي تتجاوز قدرة الفندق الفعلية على التنفيذ.
- ✓ توضيح الحدود بطريقة تحافظ على الاحترام والصورة المهنية.
- ✓ إدارة التوقع عندما تكون رغبة النزيل مختلفة عن الخدمة الممكن تقديمها.

التعامل مع الضغط والإصرار

- ✓ الحفاظ على الهدوء والوضوح أمام الطلبات المتكررة أو المتغيرة.
- ✓ التمييز بين المرونة المهنية والتنازل غير المدروس عن الضوابط.
- ✓ تنفيذ سيناريو قرار خدمي حساس مع نزيل مرتفع التوقعات.

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 النزلاء ذوي التوقعات العالية

Course Outline

✓ DAY 05

تقديم خدمة راقية قابلة للاستمرار

تحقيق التميز دون مبالغة

- ✓ اختيار التفاصيل التي تضيف قيمة حقيقية بدل زيادة عدد الخدمات دون هدف.
- ✓ تحقيق الاتساق بين مستوى الاهتمام والقدرة الفعلية على التنفيذ.
- ✓ تجنب خلق توقعات مستقبلية يصعب على الفندق المحافظة عليها.

تحويل الخبرة إلى معرفة تشغيلية

- ✓ توثيق التفضيلات والملاحظات المفيدة للإقامات المستقبلية.
- ✓ استخلاص الدروس من الطلبات غير المعتادة لتحسين الاستعداد الداخلي.
- ✓ إعداد نموذج متكامل لإدارة إقامة عالية التوقعات من مرحلة الاستعداد وحتى المغادرة.

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 النزلاء ذوي التوقعات العالية

Confirmed Sessions

FROM	TO	DURATION	FEES	LOCATION
Dec. 21, 2026	Dec. 25, 2026	5 days	4250.00 \$	UAE , Dubai

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 •

