

Course Name

الاحتفاظ بالنزلاء وبناء الولاء الفندقي

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

الاحتفاظ بالنزلاء وبناء الولاء الفندقي

Course Introduction

لا تعني الإقامة الناجحة بالضرورة أن النزيل سيختار الفندق مرة أخرى. فقد يغادر النزيل راضيًا، لكنه لا يجد سببًا حقيقيًا يدفعه للعودة في الزيارة التالية. ويتشكل الولاء، من تراكم الخبرات الإيجابية، والشعور بالتقدير، وفهم التفضيلات، وجودة التواصل. ومدى قدرة الفندق على بناء علاقة تتجاوز حدود الإقامة الواحدة.

هذه الدورة لمساعدة العاملين في قطاع **بوست للاستشارات والتدريب** تقدم الفنادق على فهم العوامل التي تؤثر في قرار النزيل بالعودة، والتميز بين الرضا والولاء، والتعرف على النزلاء ذوي فرص الاحتفاظ المرتفعة، والاستفادة من تاريخ الإقامة والتفضيلات، وتصميم أساليب مناسبة للتواصل والتقدير، وقياس مؤشرات العودة والاحتفاظ بما يدعم بناء علاقات مستدامة مع النزلاء.

في تحويل الإقامة الجيدة من تجربة تنتهي **الفكرة الرئيسية لهذه الدورة** وتتمثل بالمغادرة إلى بداية علاقة مستمرة تزيد من احتمالية عودة النزيل واختياره للفندق مستقبلاً.

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](#)



الاحتفاظ بالنزلاء وبناء الولاء الفندقي

Target Audience

- ✓ مسؤولو علاقات النزلاء والولاء
- ✓ مسؤولو الحجوزات وخدمات النزلاء
- ✓ مديرو ومشرفو العمليات الفندقية
- ✓ مسؤولو التسويق والعلاقات مع العملاء في 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](#)

الاحتفاظ بالنزلاء وبناء الولاء الفندقي

Learning Objectives

- ✓ التمييز بين رضا النزيل وولائه واستمراره في التعامل مع الفندق
- ✓ تحديد العوامل التي تؤثر في قرار النزيل بالعودة
- ✓ التعرف على شرائح النزلاء ذات الفرص الأعلى للاحتفاظ
- ✓ الاستفادة من تاريخ الإقامة والتفضيلات في تعزيز العلاقة مع النزيل
- ✓ تصميم أساليب تقدير وتواصل تتناسب مع طبيعة النزلاء المختلفين
- ✓ إدارة العلاقة مع النزلاء المتكررين بصورة أكثر فاعلية
- ✓ قياس مؤشرات الاحتفاظ والعودة ومتابعة تغيرها
- ✓ تطوير مبادرات عملية تعزز الولاء دون الاعتماد فقط على الخصومات والمكافآت

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](#)



الاحتفاظ بالنزلاء وبناء الولاء الفندقي

Course Outline

✓ DAY 01

فهم أسباب عودة النزيل

من الرضا إلى الولاء

- ✓ التمييز بين النزيل الراضي والنزيل الذي يفضل العودة إلى الفندق.
- ✓ تحليل العوامل التي تجعل تجربة الإقامة قابلة للتذكر والتكرار.
- ✓ التعرف على الأسباب التي قد تدفع نزلياً راضياً إلى اختيار فندق آخر.

اكتشاف دوافع العودة

- ✓ تحديد تأثير الراحة والثقة والتقدير والاعتقاد والقيمة المدركة على قرار العودة.
- ✓ فهم اختلاف دوافع الولاء بين نزلاء الأعمال والترفيه والعائلات وغيرهم.
- ✓ تنفيذ تحليل دوافع العودة لمجموعة من ملفات 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 vist Course](#)



الاحتفاظ بالنزلاء وبناء الولاء الفندقي

Course Outline

✓ DAY 02

تحديد فرص الاحتفاظ بالنزلاء

قراءة سلوك النزلاء عبر الإقامة

- ✓ الاستفادة من تاريخ الزيارات ومدة الإقامة والخدمات المستخدمة.
- ✓ اكتشاف الأنماط التي تشير إلى ارتفاع أو انخفاض احتمالية العودة.
- ✓ تحديد المعلومات الأكثر فائدة لبناء العلاقة المستقبلية.

تصنيف فرص الاحتفاظ

- ✓ التمييز بين النزلاء الجدد والمتكررين ومن تراجع معدل زيارتهم.
- ✓ تحديد النزلاء الذين تستحق علاقتهم اهتمامًا إضافيًا.
- ✓ إعداد خريطة فرص الاحتفاظ بالنزلاء وفق مجموعة من الحالات 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 vist Course](#)



الاحتفاظ بالنزلاء وبناء الولاء الفندقي

Course Outline

✓ DAY 03

بناء علاقة تتطور مع كل إقامة

توظيف معرفة النزيل

- ✓ استخدام التفضيلات المسجلة لتقديم تجربة أكثر ملاءمة في الزيارات التالية.
- ✓ تذكر التفاصيل ذات القيمة دون جعل التواصل آليًا أو مبالغًا فيه.
- ✓ تحديث معلومات النزيل مع تغير احتياجاته وسلوك إقامته.

تقدير النزيل المتكرر

- ✓ اختيار أشكال التقدير المناسبة وفق طبيعة العلاقة وقيمة النزيل.
- ✓ استخدام الاعتراف والتسهيلات والخدمات ذات القيمة بدل الاعتماد الدائم على الخصومات.
- ✓ تصميم تجربة عودة مميزة لعدد من النزلاء ذوي الاحتياجات 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 vist Course](#)



الاحتفاظ بالنزلاء وبناء الولاء الفندقي

Course Outline

✓ DAY 04

الحفاظ على العلاقة بين الزيارات

التواصل بعد الإقامة

- ✓ اختيار توقيت وغرض التواصل بما يحافظ على العلاقة دون إزعاج النزيل.
- ✓ تخصيص الرسائل والعروض وفق الاهتمامات وسجل الإقامة.
- ✓ استخدام المناسبات والاحتياجات المستقبلية لخلق أسباب طبيعية لإعادة التواصل.

استعادة النزلاء المتراجعين

- ✓ اكتشاف انخفاض الزيارات أو تغير نمط الحجز في الوقت المناسب.
- ✓ تحليل الأسباب المحتملة وراء توقف أو تراجع تعامل النزيل.
- ✓ تنفيذ سيناريو استعادة نزيل سابق واختيار التدخل الأنسب لإعادة بناء العلاقة.

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](#)



الاحتفاظ بالنزلاء وبناء الولاء الفندقي

Course Outline

✓ DAY 05

إدارة الولاء كقيمة مستدامة

قياس الاحتفاظ والعودة

- ✓ متابعة معدلات العودة وتكرار الإقامة وفترات الانقطاع بين الزيارات.
- ✓ مقارنة سلوك الشرائح المختلفة لتحديد فرص التحسين.
- ✓ ربط مؤشرات الولاء بالمبادرات التي ينفذها الفندق.

تطوير مبادرات الولاء

- ✓ تصميم مبادرات تحقق قيمة حقيقية للنزيل والفندق في الوقت نفسه.
- ✓ اختبار جدوى المبادرات قبل تعميمها على شرائح واسعة.
- ✓ إعداد مبادرة متكاملة للاحتفاظ بالنزلاء وبناء الولاء الفندقي قابلة للتطبيق.

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](#)



الاحتفاظ بالنزلاء وبناء الولاء الفندقي

Confirmed Sessions

FROM	TO	DURATION	FEES	LOCATION
Dec. 14, 2026	Dec. 18, 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 •

