



المركز العالمي للتدريب والتطوير
International Centre For Training & Development



مهارات موظف الإستقبال



ACTVET
Abu Dhabi Centre for
Technical and Vocational
Education and Training
مركز أبوظبي
التعليم والتدريب
التقني والمهني

GInI GLOBAL
INNOVATION
INSTITUTE®
Authorized Innovation Provider®

**Project
Management
Institute**
Registered
Education
Provider



International Association
for Health and Occupational Safety
and the Environment

EFQM
Member



وصف الدورة :

الرقى بمستوى التفكير و تعلم طرق التواصل مع العملاء و الآخرين و تقنيات الاستقبال و الخدمة المميزة.

هدف الدورة .:

- ترسيخ مفهوم فكرة خدمة نزلاء ورواد الفندق على أعلى مستوى والعمل على راحتهم وتلبية طلباتهم في إدارة المكاتب الأمامية التي تشمل الإستعلامات والإستقبال والإستعلامات الحجز وصراف المكاتب الأمامية.

الفئة المستهدفة :

- العاملين في خدمة العملاء في القطاعين الخاص والحكومي ممن تتضمن مهام و وظائفهم اتصالاً مباشراً و تعاملاتاً مكثفاً مع العملاء

محتوى الدورة :

اليوم الأول:

- ❖ مكاتب المواجهة الأمامية.
- ماهية وظيفية المكاتب الامامية والقائمين عليها
- المعاملات الإدارية والمالية للمكاتب الأمامية
- تصميم وتجهيز المكاتب الامامية .
- أسس عمليات الإيواء والإخلاء وتدريب الخدمات الداخلية والخارجية
- الخطوات الست لرون ويلنجهام لخطوط المواجهة الامامية.

❖ ادارة خدمة العملاء وأهميتها.

- ماهية وطبيعة خدمة العملاء والزبائن
- طبيعة وسياسة العمل بإدارة خدمة العملاء .
- الهيكل التنظيمي لإدارة خدمة العملاء
- التطور الوظيفي في مهنة خدمة العملاء .
- آداب واخلاقيات مهنة العمل بخدمة العملاء.

اليوم الثاني:

❖ الدور الاستراتيجي لممثلي الخدمة

- ادوار موظفي المكاتب الأمامية وأهميتهم .
- مسؤوليات ومهام موظفي المكاتب الامامية .

- الصفات الواجب توافرها لدي موظفي المكاتب الامامية .
- العوامل المؤثرة على انتاجية وجوده موظفى المكاتب الامامية.

❖ تعريف ومفهوم الخدمات الفعالة والمتميزة.

- مفهوم وطبيعته الخدمة المتميزة للعملاء .
- العوامل المؤثرة على تميز الخدمات .
- ارضاء العملاء وأسب ولائهم وانتماءهم .
- خصائص واهمية الخدمة الفعالة للعملاء.

اليوم الثالث:

❖ العملاء .. مفهومهم وأنواعهم وأهميتهم.

- طبيعته وخصائص العملاء .
- أهمية العملاء ودورهم في نجاح المنشأة .
- سلوكيات العملاء وطرق تفكيرهم .
- انماط العملاء وأيفية التعامل معهم.

❖ طرق واساليب التعامل مع استياء العملاء وشكواهم.

- مفهوم الرغبات والاحتياجات والطلبات
- مهارات تفهم احتياجات العملاء .
- اساليب التعامل مع شكاوى العميل .
- فنون التعامل مع العميل المستاء .
- ٨ قواعد اساسية للتعامل مع العملاء .
- خطوات التعامل مع العميل الغاضب.

المركز العالمي للتدريب والتطوير
International Centre For Training & Development

اليوم الرابع:

❖ المهارات الشخصية والسلوكية لمقدمي الخدمة.

- مهارات الاتصال والتعامل مع العملاء .
- مهارات ادارة وقت العملاء والمنشأة .
- مهارات حل المشكلات وضغوط العمل .
- مهارات الاشراف والمتابعة لفريق العمل .
- مهارات التفاوض والاقناع والتاثير في العملاء.

❖ المهارات المهنية والفنية لمقدمي الخدمة.

- مهارات متابعه طلبات العملاء .
- مهارات إعداد وأتابة التقارير المهنية .
- مهارات ادارة قواعد البيانات والمعلومات .

- مهارات التعامل مع التقنيات المكتبية.

❖ خدمة العملاء عبر الانترنت

- التعرف على عملاء الانترنت .
- المواقع الالكترونية وتأثيرها على العملاء .
- البريد الالكتروني واهميتها .
- أسس التواصل عبر الهاتف .
- خطوات اقامة علاقات طيبة عبر الهاتف

اليوم الخامس:

❖ السلامة والصحة المهنية لممثلي المكاتب الامامية

- ماهية السلامة والصحة المهنية والامن للموظفين .
- المنهجية المتبعه لخلق المناخ اللازم للتحسين المستمر .
- السلامة والصحة المهنية للموظفين والعملاء .
- الطرق المختلفة للحفاظ على الموظفين وسلامتهم.

❖ اساسيات التطور الذاتي لممثلي المكاتب الامامية

- تنمية مهارات التفكير والتطوير .
- اعداد الخطط المستقبلية ومتابعتها .
- اسس تطوير الاداء وزيادة الفعالية .
- طرق وأساليب التحفيز الذاتي.

المركز العالمي للتدريب والتطوير
International Centre For Training & Development: رسوم الدورة:

- السعر أعلاه شامل عقد الدورة في قاعة فندق خمس نجوم + 2 استراحة + بوفيه غداء

منهجية التدريب :

- حلقات النقاش.
- العصف الذهني .
- مجموعات عمل .
- تبادل ادوار .
- حالات عملية و تطبيقية .
- العرض.

جدول توقيت الدورة :

08:00 – 10:00 المحاضرة الاولى

10:00 – 10:15 استراحة

10:15 – 12:15 المحاضرة الثانية

12:15 – 12:50 استراحة + صلاة

12:50 – 14:10 المحاضرة الاخيرة + مناقشة عامة



المركز العالمي للتدريب والتطوير
International Centre For Training & Development