MERCURY

مهارات الأمن والاستقبال وإدارة تجربة الزوار

21 – 25 مارس 2027

أونلاين



Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

مهارات الأمن والاستقبال وإدارة تجربة الزوار

المرجع: 134482_120665 **التاريخ:** 21 – 25 مارس 2027 **المكان:** أونلاين **الرسوم:** 1900 Euro

المقدمة

تُعد مهارات الأمن والاستقبال من أهم المهارات التي تعكس صورة المنشأة منذ اللحظة الأولى لدخول الزائر. فالموظف في الواجهة لا يقدّم مجرد ترحيب، بل يصنع الانطباع الأول ويؤثر في مستوى الثقة والرضا. وتأتي إدارة تجربة الزوار بوصفها منظومة متكاملة تجمع بين الحفاوة، والانضباط، والسلامة، وسرعة الاستجابة. من خلال هذه الدورة التدريبية في مهارات الأمن والاستقبال وإدارة تجربة الزوار، سيتعرف المتدرب على أسس إدارة الاستقبال داخل المؤسسات الحديثة، وكيفية تحقيق التوازن بين خدمة الزوار ومتطلبات الأمن المؤسسي والاستقبال.

عبر دورة مهارات الأمن والاستقبال وإدارة تجربة الزوار، سيكتسب المشارك أساليب عملية في استقبال الزوار، وتنظيم الدخول والخروج، والتعامل مع الحالات المختلفة باحتراف وهدوء. كما تُركز على بناء فهم واضح لـ أمن الاستقبال، وإجراءات المتابعة، والتنسيق مع فرق الحماية والجهات ذات العلاقة. وتتناول أيضًا مهارات التعامل مع الزوار في مكاتب الاستقبال بما يضمن جودة التواصل، ودقة المعلومات، وسرعة الإنجاز. ومن خلال هذا المسار، يصبح المتدرب أكثر قدرة على تطبيق مهارات الأمن والاستقبال وإدارة تجربة الزوار ضمن بيئات العمل المتنوعة بكفاءة عالية واحتراف مستدام.

الفئات المستهدفة

تستهدف دورة مهارات الأمن والاستقبال وإدارة تجربة الزوار، الفئات والمحترفين لاكتساب المعرفة والمهارات:

- موظفو الأمن في المنشآت.
- موظفو الاستقبال والواجهة الأمامية.
- العاملون في خدمة العملاء والضيافة.
- مسؤولو بوابات الدخول والتنظيم.
- المشرفون على إدارة الزوار.
- العاملون في إدارة الاستقبال بالمؤسسات.
- كل من يرغب في تطوير مهارات الاستقبال.
- المهتمون بـ تدريب إدارة تجربة الزوار في المؤسسات.

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

أهداف الدورة التدريبية

في نهاية هذا البرنامج التدريبي في مهارات الأمن والاستقبال وإدارة تجربة الزوار، سيكون المشاركون قادرين على:

- التعرف على مبادئ مهارات الأمن والاستقبال.
- فهم دور الاستقبال في تشكيل الانطباع المؤسسي.
- تطبيق قواعد خدمة الزوار باحتراف واحترام.
- تحسين أساليب استقبال الزوار منذ لحظة الدخول.
- تنمية القدرة على إدارة تجربة الزوار بصورة منظمة.
- إتقان آليات إدارة الاستقبال في الظروف اليومية.
- تعزيز الوعي بمفاهيم أمن الاستقبال والرقابة الوقائية.
- التعامل مع الزوار بمرونة ولباقة ووضوح.
- تنظيم حركة الدخول والخروج بكفاءة عالية.
- دعم جودة التواصل داخل الواجهة الأمامية.
- تطبيق الإجراءات المناسبة في المواقف الحساسة.
- الارتقاء إلى مستوى الاحتراف في الأمن والاستقبال والتعامل مع الزوار.

الكفاءات المستهدفة

سيكتسب المشاركون الكفاءات التالية من خلال برنامج مهارات الأمن والاستقبال وإدارة تجربة الزوار:

- استقبال الزائر بلغة مهنية وودودة.
- حفظ التوازن بين الترحيب والانضباط.
- تنفيذ التعليمات الأمنية بدقة.
- قراءة السلوكيات غير الاعتيادية بسرعة.
- التعامل مع الحالات الطارئة بوعي.
- استخدام أسلوب تواصل واضح ومهذب.
- تنظيم العمل اليومي في نقطة الاستقبال.
- دعم إدارة الزوار وفق معايير واضحة.
- الإسهام في إدارة تجربة الزوار وتحسين جودة الخدمة.

دراسة سيناريوهات

في تدريب مهارات الأمن والاستقبال وإدارة تجربة الزوار، سيطوّر المشاركين قدراتهم عبر دراسة السيناريوهات:

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

- زائر يصل دون موعد مسبق ويطلب مقابلة عاجلة.
- مجموعة زوار تدخل في وقت مزدحم وتتطلب تنظيمًا دقيقًا.
- ظهور حقيبة مجهولة في منطقة الاستقبال.
- زائر غاضب يحتاج إلى تهدئة وتوجيه مهني.
- طلبات دخول متكررة تستلزم تطبيق أمن الاستقبال بحزم ولباقة.

محتوى الدورة

الوحدة الأولى: الأساس المهني في إدارة الاستقبال

- تعريف دور الاستقبال في المؤسسات الحديثة.
- فهم العلاقة بين الصورة الذهنية وجودة الخدمة.
- بناء الانطباع الأول عبر التحية والنبرة والمظهر.
- تطبيق قواعد مهارات التواصل وخدمة الزوار والاستقبال.
- تنظيم مسار استقبال الزوار منذ نقطة الوصول حتى الإحالة.
- تحديد المسؤوليات اليومية في بيئة الاستقبال.
- إدارة الوقت عند كثافة المراجعين.
- التعامل مع الاتصالات والطلبات باحتراف.
- توثيق البيانات الأساسية للزائر بدقة.
- دعم الانسيابية بين الاستقبال والأقسام الداخلية.

الوحدة الثانية: مهارات الأمن والاستقبال في بيئة العمل

- فهم مفهوم الحماية الوقائية داخل المنشأة.
- التمييز بين السلوك الاعتيادي والسلوك المثير للانتباه.
- تطبيق ضوابط الدخول والخروج بشكل منهجي.
- التحقق من الهوية وفق الإجراءات المعتمدة.
- حماية الممتلكات والمعلومات أثناء خدمة الزوار.
- التعامل مع المواقف الأمنية بلغة هادئة وحازمة.
- مراقبة النقاط الحساسة في الأمن المؤسسي والاستقبال.
- توجيه الزائر إلى المسار الصحيح دون تعطيل التجربة.
- الإبلاغ المبكر عن أي ملاحظة أمنية.
- تعزيز الانضباط مع الحفاظ على الترحيب والمرونة.

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

الوحدة الثالثة: إدارة الزوار وتجربة الزيارة

- فهم مراحل إدارة تجربة الزوار من البداية إلى النهاية.
- تصميم رحلة زائر مريحة وواضحة.
- تقليل الانتظار عبر التنظيم المسبق للمواعيد.
- تقديم المعلومات الأساسية بطريقة دقيقة ومختصرة.
- التعامل مع الشكاوى والاستفسارات باحتراف.
- حفظ سرية المعلومات الخاصة بالزائر والجهة المستفيدة.
- التنسيق بين الاستقبال والأقسام الداعمة.
- تحسين صورة المؤسسة عبر التفاصيل الصغيرة.
- تطبيق أفضل ممارسات الأمن والاستقبال المؤسسي في التعامل اليومي.
- قياس رضا الزائر من خلال جودة التفاعل والخدمة.

الوحدة الرابعة: المواقف الصعبة والطوارئ في أمن الاستقبال

- التعرف على صور المخاطر المحتملة داخل الموقع.
- التعامل مع الزائر المشتبه أو غير المتعاون.
- تطبيق أسلوب التهدئة عند تصاعد التوتر.
- إدارة الحشود في أوقات الذروة والفعاليات.
- الاستجابة السريعة لحالات الطوارئ المفاجئة.
- تنفيذ تعليمات الإخلاء وفق التسلسل الصحيح.
- التنسيق مع فرق الأمن الداخلي عند الحاجة.
- توثيق الواقعة بعد انتهاء الحدث الأمني.
- تعزيز الجاهزية الذهنية للموظف في كل موقف.
- تحويل الأزمة إلى فرصة لإظهار الاحتراف والسيطرة.

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

الوحدة الخامسة: التطوير المستمر في مهارات الأمن والاستقبال وإدارة تجربة الزوار

- تقييم الأداء الفردي داخل نقطة الاستقبال.
- تحديد نقاط القوة ومجالات التحسين.
- رفع مستوى الدقة في المتابعة والتوثيق.
- تطوير مهارات التعامل مع الزوار في مكاتب الاستقبال.
- بناء ثقافة خدمة قائمة على الاحترام والمسؤولية.
- دعم العمل الجماعي بين الأمن والاستقبال.
- مراجعة الإجراءات وتحسينها بصورة دورية.
- ترسيخ مفهوم الجودة في كل تفاعل مع الزائر.
- إعداد الموظف لمسار دورة مهارات الأمن والاستقبال وإدارة تجربة الزوار بمستوى متقدم.
- الوصول إلى أداء متكامل يعكس الاحتراف في الأمن والاستقبال والتعامل مع الزوار.

خلاصة وتوصيات الدورة التدريبية

تؤكد هذه الدورة أن النجاح في الواجهة الأمامية يبدأ من الجمع بين اللباقة والانضباط. كما تبرز أن مهارات الأمن والاستقبال وإدارة تجربة الزوار ليست مهارة واحدة، بل منظومة عمل متكاملة. وتثبت الممارسة المنظمة أن جودة إدارة الاستقبال تنعكس مباشرة على ثقة الزائر في المؤسسة. ولذلك فإن الاستثمار في تدريب إدارة تجربة الزوار في المؤسسات يرفع مستوى الخدمة ويعزز الصورة المهنية للمنشأة.