MERCURY

فنون الضيافة والتواصل الفعّال

21 – 25 يونيو 2027

لندن (المملكة المتحدة)



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

MERCURY

فنون الضيافة والتواصل الفعّال

المرجع: 170847_121503 **التاريخ:** 21 – 25 يونيو 2027 **المكان:** لندن (المملكة المتحدة) **الرسوم:** Euro 5800

مقدمة

تم تصميم دورة فنون الضيافة والتواصل الفعّال، لتزويد المهنيين بالمهارات اللازمة للتفاعل الفعّال مع الضيوف والموردين والزملاء. سيستكشف المشاركون استراتيجيات أساسية للحفاظ على مستويات عالية من الحماسة مع الالتزام باللباقة والاحترافية في جميع التعاملات. تؤكد على تقنيات التواصل العملية التي تعزز رضا الضيوف وتحسن التعاون داخل مكان العمل. تشمل المبادئ الأساسية للضيافة، والتواصل اللفظي وغير اللفظي، وحل النزاعات. كما سيكتسب المتدربون مهارات إدارة التوقعات وخلق تجارب مميزة. وسيكون المشاركون قادرين على تقديم خدمة استثنائية في بيئات مهنية متنوعة.

الفئات المستهدفة

تستهدف هذه الدورة التدريبية في فنون الضيافة والتواصل الفعّال المهنيين الساعين لاكتساب المعرفة والمهارات:

- موظفو الخطوط الأمامية في الفنادق والمطاعم.
- ممثلو خدمة العملاء.
- منظمو الفعاليات ومنسقوها.
- مديرو ومشرفو الضيافة.
- موظفو المبيعات والتسويق المتعاملون مع العملاء.
- موظفو الموارد البشرية لدعم التواصل داخل الفريق.
- مديرو علاقات الموردين والبائعين.
- الأفراد الراغبون في تحسين مهارات التواصل المهني في قطاع الخدمات.

أهداف الدورة التدريبية

سيحقق المشاركون الأهداف التالية عند إكمال دورة فنون الضيافة والتواصل الفعّال:

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

- إتقان مهارات التواصل اللفظي وغير اللفظي في بيئات العمل.
- تطوير استراتيجيات للتفاعل الفعّال مع الضيوف والعملاء.
- تعزيز مهارات حل المشكلات في التعاملات الخدمية.
- تعلم إدارة شكاوى الضيوف بحساسية ولباقة.
- بناء الثقة عند التفاوض مع الموردين والرد على الاستفسارات.
- تنمية مهارات العمل الجماعي والتعاون بين الأقسام.
- فهم أهمية الحماسة والأسلوب الإيجابي في تقديم الخدمة.
- اكتساب تقنيات لخلق تجارب إيجابية للضيوف والعملاء.
- تحسين العرض الشخصي واللباقة المهنية.
- تطبيق مبادئ التواصل في سيناريوهات الضيافة المختلفة.
- تعزيز العلاقات الشخصية مع الزملاء وأصحاب المصلحة.
- التعرف على الفروق الثقافية والتكيف معها في التواصل.

الكفاءات المستهدفة

سيكتسب المشاركون الكفاءات التالية خلال برنامج فنون الضيافة والتواصل الفعّال:

- التواصل الفعّال مع الضيوف والعملاء.
- إدارة علاقات الموردين وأصحاب المصلحة.
- اللباقة المهنية ومهارات التعامل الشخصي.
- حل النزاعات في بيئات الخدمة.
- العمل الجماعي والتعاون بين الأقسام.
- التعامل مع الشكاوى بحساسية ومهارات حل المشكلات.
- خلق تجارب إيجابية ولا تُنسى للضيوف.
- الحفاظ على مستويات عالية من الحماسة والتحفيز.
- تطبيق استراتيجيات التواصل في سيناريوهات واقعية للضيافة.
- التكيف مع توقعات ثقافية ومهنية متنوعة.

دراسة سيناريوهات

في تدريب فنون الضيافة والتواصل الفعّال، يطوّر المشاركون مهاراتهم من خلال السيناريوهات التالية:

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

- الرد على ضيف غير راض بطريقة مهنية.
- التنسيق مع الموردين لضمان تسليم المواد في الوقت المناسب.
- إدارة النزاعات بين أعضاء الفريق في مواقف الضغط العالي.
- عقد اجتماعات فعّالة مع العملاء وأصحاب المصلحة.
- تقديم خدمة مخصصة لتعزيز رضا الضيوف.
- توصيل المعلومات المعقدة بوضوح ولباقة.
- التعامل مع التحديات المفاجئة أثناء الفعاليات أو العمليات الخدمية.

محتوى الدورة

الوحدة 1: أساسيات الضيافة

- تعريف ومبادئ الضيافة.
- دور الضيافة في الصناعات الخدمية الحديثة.
- فهم توقعات واحتياجات الضيوف.
- الاحترافية في المظهر والسلوك.
- التعامل اللبق مع العملاء والزملاء.
- القيم الأساسية: الحماسة، الاحترام، التعاطف.

الوحدة 2: تقنيات التواصل الفعّال

- استراتيجيات التواصل اللفظي.
- التواصل غير اللفظي ولغة الجسد.
- مهارات الاستماع للفهم الأفضل.
- النبرة والوضوح في الرسائل.
- طرح الأسئلة وتقديم الملاحظات.
- تكييف أسلوب التواصل مع الشخصيات المختلفة.

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

MERCURY

الوحدة 3: إدارة الضيوف والعملاء والموردين

- بناء الثقة مع الضيوف والعملاء.
- مهارات التفاوض مع الموردين والبائعين.
- التعامل مع الشكاوى والملاحظات بمهارة.
- توقع وتجاوز التوقعات.
- الحفاظ على الهدوء في المواقف الضاغطة.
- التنسيق بين الفرق لضمان سير العمل بسلاسة.

الوحدة 4: تعزيز التعاون في مكان العمل

- طرق التواصل والتعاون ضمن الفريق.
- التنسيق بين الأقسام لتعزيز الكفاءة.
- تشجيع ثقافة عمل إيجابية.
- حل النزاعات بين الزملاء بلباقة.
- تحفيز الزملاء من خلال الحماسة.
- مشاركة المعرفة وأفضل الممارسات.

الوحدة 5: استراتيجيات الضيافة المتقدمة

- خلق تجارب لا تنسى للضيوف.
- تقديم خدمة مخصصة حسب احتياجات كل فرد.
- إدارة الفروق الثقافية في التواصل.
- الاستفادة من أدوات التواصل الرقمي.
- التحسين المستمر وتطبيق الملاحظات.
- التطوير المهني والتعلم مدى الحياة في مجال الضيافة.

خلاصة وتوصيات الدورة التدريبية

سيتمكن المشاركون بعد هذه الدورة من التواصل بفعالية وتقديم خدمة استثنائية. المهارات المكتسبة ستعزز رضا الضيوف، التعاون بين الفريق، والنمو المهني في بيئات الضيافة.