



STRATEGY

GOAL

ANALYSIS

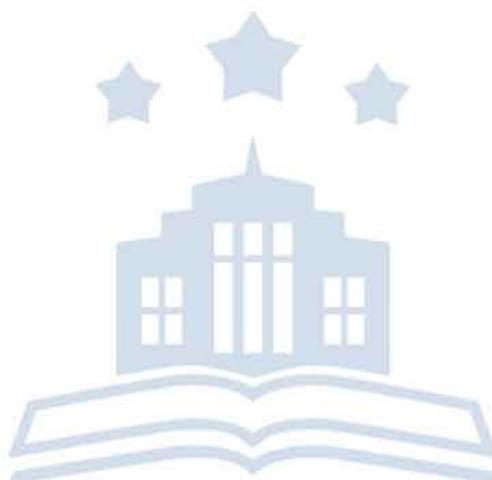
45%

25%

15%

SCANDINAVIAN ACADEMY

مركز الأكاديمية  
الإسكندنافية للتدريب





# دورة: التميز والجودة في خدمة العملاء المميزين وكبار الشخصيات

الكود	المدينة	الفندق	نهاية التدريب	بداية التدريب	نهاية الدورة - الساعات	السعر	لغة الدورة
MCC-205	العلا	Hotel Meeting	2026-02-01	2026-02-05	25	SR 9950	العربية -

## الأهداف العامة:

في ظل التطوير المستمر والارتقاء بخدمة كبار الشخصيات والعملاء المميزين، وما تسعى له المؤسسات للتميز في خدمة العملاء لتحقيق الجودة والريادة في الأداء، ومن هذا المنطلق جاء هذا البرنامج لتنمية مهارات المشاركين في تطبيق خدمة (الكونسيرج) بهدف تطوير الخدمات وكسب رضاء العملاء.

- تمكين المشاركين من التعرف على الأنماط السلوكية للعملاء وكبار الشخصيات.
- تمكين المشاركين من معرفة ما يجول بخاطر الآخرين من حركة أجسادهم.
- التعرّيف بأهمية الخدمة كميزة تنافسية وتسويقية .
- مهارات الاستقبال (الشاشة - المظهر - مهارات الحديث).
- التعرّيف بالمؤثرات الإيجابية والسلبية في مجال الخدمات.
- تطبيق الخطوات العملية الإيجابية لاستقبال وخدمة كبار الشخصيات .
- معرفة أصناف العملاء وطرق التعامل مع كل صنف.

## المحتوى العلمي

- مفهوم التميز في الخدمة.
- بناء وإدارة الجودة في الخدمة.
- مفهوم وإدارة الجودة الشاملة في التعامل مع العملاء المميزين وكبار الشخصيات.
- المفاهيم الأساسية لخدمة الكونسيرج.
- مفهوم العملاء المتميزين وكبار الشخصيات.
- المهارات الأساسية ذات الأهمية لموظفي الاستقبال الكفاءة.
- الأنماط السلوكية للعملاء والضيوف.
- أساليب ومهارات التعرف على مفاتيح الشخصية .
- استراتيجيات التميز في خدمة العملاء وطرق تطبيقها.
- استقبال ووداع الضيوف.
- طرق التعامل مع أنماط العملاء الصعبة.



- أساليب تحمل الضغوط والتوتر والألام الناتجة عن التعامل مع العملاء والجمهور.
- التعامل مع العميل بمصداقية واحترافية.
- مفهوم الاتصال الفعال.
- مهارات وفن الانصات.
- لغة الجسم وأثرها في عملية الاتصال وزيادة فاعليته.
- التعرف على دائرة الإجراءات الفرضية للضيف أو العميل.
- الأنظمة والنماذج المستخدمة في منطقة الاستقبال والأقسام الأخرى في المكتب الأمامي.
- استخدام المعدات والأجهزة والحاسب الآلي.
- حجز مواعيد العشاء في المطاعم المرموقة.
- تحديد وتوضيح الجهات والمعالم السياحية على خريطة المواقع السياحية.
- المساعدة في شراء وتأكيد حجوزات تذاكر الطيران.
- حجز مواعيد وعروض الرحلات السياحية.
- استراتيجيات التعامل مع كبار الشخصيات وأهم الأخطاء الشائعة فيها.



مركز الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب يعتمد على أحدث الأساليب العلمية والمهنية في مجالات التدريب وتنمية الموارد البشرية، بهدف رفع كفاءة الأفراد والمؤسسات. يتم تنفيذ البرامج التدريبية وفق منهجية متكاملة تشمل:

- المحاضرات النظرية المدعومة بعروض تقديمية (PowerPoint) ومقاطع مرئية (فيديوهات وأفلام قصيرة).
- التقييم العلمي للمتدربين قبل وبعد البرنامج لقياس مدى التطور والتحصيل العلمي.
- جلسات العصف الذهني وتطبيقات عملية للأدوار من خلال تمثيل المواقف العملية.
- دراسة حالات عملية مصممة خصيصاً لتلائم المادة العلمية وطبيعة عمل المشاركين.
- اختبارات تقييمية تُجرى في نهاية الدورة لتحديد مدى تحقيق الأهداف التدريبية.

يحصل كل مشارك على المادة العلمية والعملية للبرنامج مطبوعة ومحفوظة على CD أو فلاش ميموري، مع تقديم تقارير مفصلة تشمل الحضور والنتائج النهائية مع التقييم العام للبرنامج.

يتم إعداد المادة العلمية للبرامج التدريبية بطريقة احترافية على يد نخبة من الخبراء والمتخصصين في مختلف المجالات والتخصصات. في ختام البرنامج، يحصل المشاركون على شهادة حضور مهنية موقعة ومعتمدة من مركز الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب.

#### أوقات البرامج التدريبية :

- من الساعة 9:00 صباحاً حتى 2:00 ظهراً

#### البرامج التدريبية تتضمن :

- بوفيه يومي يقدم أثناء المحاضرات لضمان راحة المشاركين.
- جميع الأسعار لا تتضمن 15 % ضريبة القيمة المضافة



# Scandinavian Academy

## Training Center



00966112695229



info@scandinavianacademy.co



المملكة العربية السعودية - الرياض - حي الخليج - شارع الشيخ عبد العزيز بن عبد الرحمن بن بشر - 13223 - مكتب رقم 5  
Riyadh - Al Khaleej District - Sheikh Abdul Aziz Bin Abdul Rahman Bin Bishr Street - 13223 - Office No. 5

Mobile | 00966536473335 : Mobile | 00966112695229 : Phone : 00966552365295

info@scandinavianacademy.co : Email | <https://scandinavianacademy.co> : Web site

المملكة العربية السعودية - الرياض - حي الخليج - شارع الشيخ عبد العزيز بن عبد الرحمن بن بشر - 13223 - مكتب رقم 5  
P.O.BOX : 13224 | 5