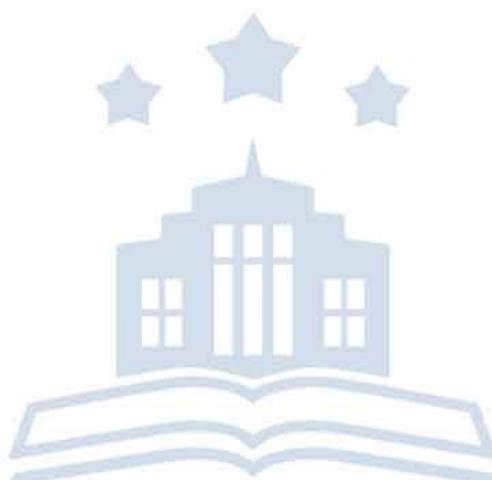




The image shows a group of six people (three men and three women) gathered around a large wooden conference table. They are looking at a hand-drawn chart on a piece of paper. The chart features the word 'STRATEGY' in large letters at the top, with arrows pointing from 'GOAL' on the left to 'ANALYSIS' on the right. Below this, there is a pie chart divided into three segments: one labeled '45%', another labeled '25%', and a third labeled '15%'. There are also some small icons like a magnifying glass and a plant.

الإسكندنافية للأكاديمية  
التدريبية للأكاديمية





## دورة: الاستراتيجيات العالمية للتسويق السياحي والفندقي

ال코드	المدينة	الفندق	نهاية التدريب	بداية التدريب	نهاية الدورة - الساعات	السعر	لغة الدورة
MCC-765	العلاء	Hotel Meeting	2026-02-22	2026-02-26	25	SR 9950	العربية -

### أهداف الدورة التدريبية

- تنمية معارف المشاركين بأهمية خدمة العملاء في تحقيق ميزة تنافسية في مجال السياحة.
- تعريف المشاركين بالركائز الأساسية لتحقيق التميز في خدمة عملاء القطاع السياحي
- تصميم خطة عمل Action Plan للرقي بمستويات الأداء الحالى للخدمات المقدمة لعملاء القطاع السياحي.

### المحتوى العلمي للدورة التدريبية

من هم عملاءك في السوق السياحي؟

لماذا يعتبر العميل هاما لأجهزة ومؤسسات السياحة؟

السمات المميزة للخدمة السياحية

ما الذي يحفز العميل للتعامل مع المؤسسة السياحية؟ .. رحلة في عقل وقلب العميل.

العميل يدير المؤسسة : مفهوم جديد لمنظمة السياحة في القرن الحادى والعشرين.

ماذا يعني مفهوم خدمة العملاء؟

عل من تقع مسؤولية خدمة العملاء؟



ما الذى يترتب على تحقيق التميز فى خدمة العملاء؟

**ركائز الدورة الفعالة لخدمة العملاء:**

- دعم وتأييد الإدارة.
- الاتجاهات الإيجابية لمقدم الخدمة.
- القدرة على تشخيص احتياجات العملاء.
- الرقى إلى توقعات العملاء.
- التعامل مع الأنماط المختلفة للسائرين.
- القدرة على التصدى لشكوى العملاء.
- حسن إدارة لحظات الصدق.
- الاتصالات المفتوحة مع العملاء.
- تضمين الجودة في استراتيجية الخدمة.
- القياس والمتابعة المستمرة.
- تحقيق رضا العميل الداخلى.

الاتجاهات الحديثة في خدمة العملاء.

خدمة العملاء عبر الإنترت.

**المتعلقات التنظيمية لتحقيق الفعالية لبرامج خدمة العملاء:**

- الثقافة التنظيمية
- فرق العمل
- المناخ التنظيمي
- القدوة



## ورشة عمل حول كيفية الارتقاء وتحقيق التميز في خدمة العميل السياحي.



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