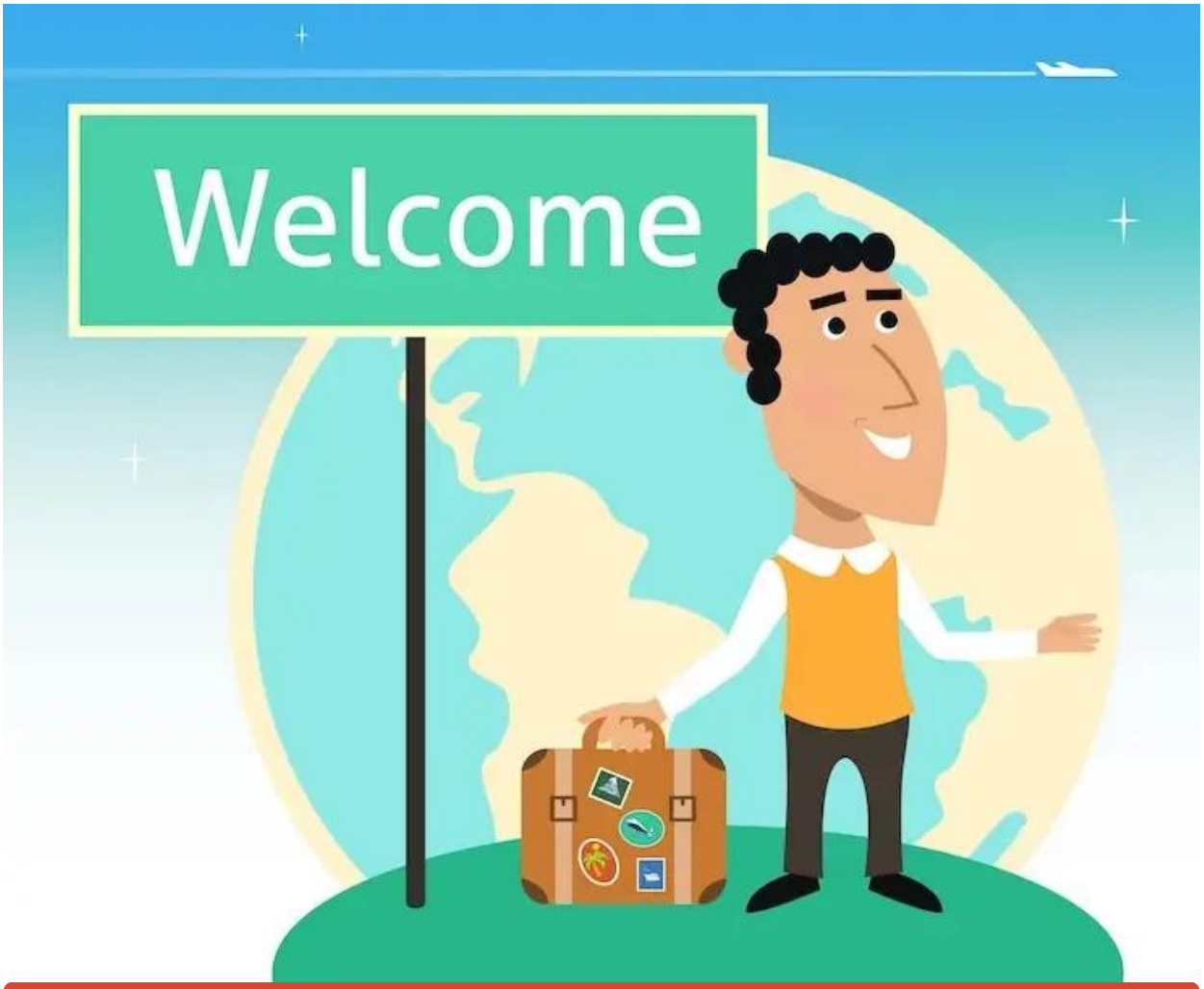


أسرار تحقيق النجاح كمحترف في الجولات السياحية

المدة: 5 يوم

اللغة: ar

كود الكورس: IND15-101

هدف الكورس

:عند إتمام هذه الدورة، سيكون المشاركون قادرين على

- .فهم احتياجات السياح وتطبيق التغييرات على عملياتك بناءً على التغذية الراجعة
- .تطوير خطط طوارئ استنادًا إلى التغيرات البيئية والمناخية للوفاء بالتزاماتك
- .مشاركة أفضل الممارسات مع محترفي السياحة الآخرين بناءً على التجارب

- مراجعة رحلة العميل لكل تجربة بهدف التحسين المستمر.
- إجراء تدقيق على عروض خدماتك ووضع عمليات لإدارة وتخفيف المخاطر.
- توظيف وتدريب الموظفين المناسبين للوظيفة وإدارتهم باستخدام تقنيات تحفيزية.
- فهم كيفية تطوير والحفاظ على علاقات متبادلة المنفعة مع الشركاء وأصحاب المصلحة.

الجمهور

تم تصميم هذه الدورة لأي شخص في صناعة السياحة يكون مسؤولاً عن إدارة فريق من المحترفين في مجال السياحة لبيع تجربة أو منتج. ستكون هذه الدورة مفيدة بشكل خاص لـ:

- مديري الضيافة
- مديري الموارد البشرية
- مديري الحسابات
- موظفي الضيافة في الخط الأمامي
- المتخصصين في التوظيف
- مديري المشاريع
- مديري التخطيط

منهجية التدريب

يستخدم هذا البرنامج التعليمي مجموعة متنوعة من أساليب تعليم الكبار لتعزيز الفهم والاستيعاب الكامل. سيختبر المشاركون آليات إدارة الضيافة والسياحة من خلال مقاطع الفيديو والعروض التقديمية التفاعلية التي تناقش الخدمة الجيدة.

ستساعد المناقشات الجماعية والتمارين العملية الفرق على مراجعة عروضها وإجراء التغييرات بناءً على رسم خريطة رحلة العميل. سيطور كل مشارك مهاراته في التواصل من خلال لعب الأدوار، وقبول الملاحظات، والموافقة على التغييرات بناءً على المشكلات المطروحة.

الملخص

تُعد السياحة ضرورية للعديد من الدول والمناطق، حيث تجلب الأرباح من السياح لدعم الاقتصاد. لضمان ازدهار المعالم السياحية، من المهم أن يكون العاملون في مجال السياحة في جميع المستويات متحمسين، ومطلعين، وداعمين للمنتج الذي يسعون للترويج له.

تتطلب هذه المهارات من محترفي السياحة الانخراط في دورهم والسعي بوعي لمواكبة احتياجات ورغبات العملاء. يتطلب ذلك القدرة على البحث، وإجراء التدريب المنتظم، والعمل كفريق لمشاركة أفضل الممارسات.
يُعد التركيز على العملاء جزءًا كبيرًا من قطاع الضيافة، ويحتاج محترفو السياحة أيضًا إلى مراعاة رحلة وتجربة العميل في كل ما يقومون به لتحقيق التحسين المستمر. قد يتضمن ذلك طلب التغذية الراجعة، وتطوير عمليات وإجراءات جديدة، والنظر في المخاطر التي تواجه الأعمال وصناعة السياحة في المنطقة ككل. يتطلب العمل نحو خدمة أفضل وضع خرائط طريق شاملة، وأخذ التغذية الراجعة بعين الاعتبار، والتدريب المستمر لتقديم أفضل خدمة والحفاظ على عودة السياح مرارًا وتكرارًا.
الأمر لا يتعلق بالسياح فقط. إدارة شركة سياحية أو فريق من الموظفين تعني العمل عن كثب مع الشركاء وأصحاب المصلحة لضمان الحفاظ على موقع متميز لعروضك وتلبية توقعات من تتعاون معهم.

محتوى الكورس والمخطط الزمني

Section 1: Managing & Leading a Tourism Team

- Why is it important to find the right people?
- Performance management and deciding on your objectives.
- Motivational techniques to develop team morale.
- Establishing a brand voice and gaining buy-in from employees.
- How to highlight and manage poor performance.

Section 2: Risk Management Within Tourism

- Assessing financial risk.
- Auditing and providing risk mitigation.
- Creating an effective contingency plan for events.
- Health and safety considerations.
- GDPR issues and how to resolve them.
- Language barriers and how to manage complex customer needs.

Section 3: Handling Your Finances

- Benchmarking your prices against competitors.
- Staying within budget while still offering the best.
- How to create brand loyalty and value for money without spending.

Section 4: HR & Relationship Management

- Finding the best employees through effective recruitment.
- Understanding what your partners are asking.
- Effective negotiation to develop a mutually beneficial relationship.
- Pitch your ideas to your stakeholders to gain investment.

Section 5: Enhanced Communication Techniques

- Engaging an audience and giving tourists what they want.
- Going above and beyond.
- How to alter communication styles based on customer needs.
- Maintaining an infectious motivational style.
- Building rapport with each individual.

Section 6: Supporting & Enhancing the Customer Experience

- Customer journey mapping.
- SWOT analysis to determine the most beneficial changes.
- Asking for feedback from tourists.
- Using feedback constructively to make improvements.

Section 7: Training & Best Practice Sharing

- Delivering intense training.
- Upskilling employees based on customer feedback.
- Practical exercises to build morale.
- Group sessions and sharing best practice

Section 8: Marketing Your Product

- Developing effective marketing materials.
- Your marketing plan and roadmap.
- Making strategic alterations when things don’t go to plan.
- Innovation against competitor offerings.

- Maximising sales without using hard sale techniques.
- Creating an open and inviting culture that customers can buy into.

تفاصيل الشهادة

Holistique Training. عند إتمام هذه الدورة التدريبية بنجاح، سيحصل المشاركون على شهادة إتمام التدريب من (e-Certificate) وبالنسبة للذين يحضرون ويكملون الدورة التدريبية عبر الإنترنت، سيتم تزويدهم بشهادة إلكترونية من Holistique Training.

وخدمة اعتماد التطوير المهني (BAC) معتمدة من المجلس البريطاني للتقييم Holistique Training شهادات ISO 29993.او ISO 21001او ISO 9001 كما أنها معتمدة وفق معايير ،(CPD) المستمر

لهذه الدورة من خلال شهاداتنا، وستظهر هذه النقاط على شهادة إتمام (CPD) يتم منح نقاط التطوير المهني المستمر واحدة عن كل ساعة CPD يتم منح نقطة ،CPD ووفقًا لمعايير خدمة اعتماد .Holistique Training التدريب من .لأي دورة واحدة نقدمها حاليًا CPD حضور في الدورة. ويمكن المطالبة بحد أقصى قدره 50 نقطة

التصنيفات

خدمة العملاء والعلاقات العامة, الترفيه والضيافة والرياضة

مقالات ذات صلة



Crafting a Path to Effective Corporate Reputation Enhancement

In the intricate world of modern business, understanding and nurturing corporate reputation is paramount. This guide explores its significance, causes of damage, key elements, strategies, AI integration, and the role of software in building and maintaining a positive .reputation