

تجربة العملاء والتميز في الخدمة في قطاع الأغذية والمشروبات

المدة: 5 يوم

اللغة: ar

كود الكورس: IND10 - 119

هدف الكورس

بنهاية هذه الدورة، سيكون المشاركون قادرين على:

- فهم المبادئ الأساسية لإدارة تجربة العملاء (CX) في بيئات الأغذية والمشروبات.
- تطبيق أطر التميز في الخدمة لتعزيز الرضا والولاء.
- تصميم وتنفيذ معايير الخدمة التي تعكس هوية العلامة التجارية وثقافتها.
- إدارة الشكاوى واستعادة الخدمة بفعالية وتعاطف.
- تعزيز ثقافة تركز على العميل من خلال القيادة وتمكين الموظفين.

الجمهور

هذه الدورة مثالية لـ:

- مديري المطاعم ومشرفي الأغذية والمشروبات.
- المتخصصين في الضيافة وجودة الخدمة.
- مديري علاقات العملاء وتجربة الضيوف.
- قادة عمليات الفنادق والمنتجعات.
- رواد الأعمال وأصحاب الشركات في قطاع الأغذية والمشروبات.

منهجية التدريب

يتضمن هذا المقرر محاضرات تفاعلية، ورسم خرائط رحلة العميل، وتعلم قائم على السيناريوهات. سيشارك المشاركون في مناقشات جماعية، وتمارين لعب الأدوار، وأنشطة تصميم الخدمات لتطبيق المفاهيم النظرية في سياقات عملية وواقعية.

الملخص

تم تصميم هذه الدورة الشاملة لتزويد محترفي الضيافة وخدمات الطعام بالمعرفة والعقلية والمهارات اللازمة لتقديم تجارب عملاء استثنائية ومعايير خدمة عالمية في جميع مجالات صناعة الأغذية والمشروبات.

سيستكشف المشاركون علم نفس رضا العملاء، ومبادئ تصميم الخدمة، والأنظمة التشغيلية المطلوبة لبناء الولاء والثقة. يجمع البرنامج بين استراتيجيات عملية للتفاعل مع العملاء، واستعادة الخدمة، وإشراك الموظفين مع رؤى قيادية تعزز ثقافة التميز في الضيافة.

بنهاية الدورة، سيفهم المشاركون كيفية تحويل التفاعلات اليومية مع العملاء إلى تجارب علامة تجارية لا تُنسى تدفع إلى تكرار الأعمال والنمو طويل الأجل.

محتوى الكورس والمخطط الزمني

Section 1: Understanding Customer Experience in F&B

- .Defining customer experience and its strategic importance in hospitality
- Analysing customer touchpoints — before, during, and after the dining .experience
- .The psychology of satisfaction: expectations, perception, and emotion
- .Building a consistent and differentiated brand experience

Section 2: Principles of Service Excellence

- .The fundamentals of service excellence and quality management
- .(Setting service standards and key performance indicators (KPIs
- .Aligning service delivery with brand promise and customer expectations
- .The role of staff behaviour, empathy, and attitude in service outcomes

Section 3: Designing and Managing the Guest Journey

- .Mapping the customer journey in different F&B contexts
- .Identifying critical moments of truth in guest interactions
- .Integrating technology to enhance convenience and personalisation
- .Continuous improvement through feedback, analytics, and reviews

Section 4: Service Recovery and Complaint Management

- .Turning service failures into loyalty opportunities
- .The LEARN and HEART models for handling complaints effectively
- .Emotional intelligence in managing difficult customers
- .Building resilience and confidence in front-line service teams

Section 5: Leadership, Culture, and Sustainable Excellence

- The role of leadership in creating a service excellence culture.
- Coaching and motivating teams to deliver consistent service quality.
- Linking employee engagement with customer satisfaction metrics.
- Developing long-term CX strategies for sustained business success.

تفاصيل الشهادة

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

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

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, الأغذية والمشروبات

مقالات ذات صلة



Customer-Centric Culture: The Path to Lasting Success

Prioritise your customers' needs and create a seamless experience with a customer-centric culture. Learn its importance, best practices, and how it fosters loyalty and a competitive .edge