BLACKBIRD FOR TRAINING

الطرق المتبعة في استرداد تذاكر الطيران



الطرق المتبعة في استرداد تذاكر الطيران

مقدمة

يبحث المحترفون دائمًا عن اكتساب المهارات المتقدمة في المراحل الإدارية الأساسية الخاصة بحجز وشراء تذاكر الطيران. عندما نخطط للسفر بالطائرة، نواجه العديد من التحديات المتعلقة بالحجوزات، المزايا، الجداول الزمنية، الخصومات، نصائح الشراء وغيرها من القضايا المتعلقة بخدمات الطيران والإجراءات المطلوبة للطائرات. تهدف هذه الدورة التدريبية إلى تقديم المهارات المتقدمة والمهمة لكل من يهتم بهذه الصناعة، بما في ذلك خدمات ما قبل وبعد البيع الخاصة بتذاكر الطيران، وإصدار التذاكر، واسترداد قيمتها، وإعادة التحقق وإعادة الإصدار.

أهداف الدورة

بنهاية هذه الدورة، سيكون المشاركون قادرين على:

- حماية العملاء: ضمان حقوق العملاء من خلال سياسات مرنة وآمنة في عمليات الحجز والشراء.
- الحفاظ على رضا العملاء: التأكد من تقديم تجربة ممتازة للعملاء خلال مراحل الحجز والشراء والإلغاء.
- الامتثال للوائح: فهم الامتثال الكامل للوائح وإجراءات الطيران الدولية والمحلية.
- تقليل الأضرار على السمعة: تعلم كيفية تجنب الأخطاء التي قد تؤثر على سمعة المؤسسة في سوق الطيران.
- الحد من الحوادث المستقبلية: تطوير استراتيجيات لتقليل المخاطر والحوادث في عمليات بيع تذاكر الطيران.

محاور الدورة

اليوم الأول: إصدار وإتمام الحجز والدفع

- إصدار التذاكر وإتمام الحجز.
- إلغاء التذاكر مع دفع الرسوم الإلغاء.
- إلغاء التذاكر دون دفع الرسوم إلغاء.
- تعديل التذاكر.
- تسجيل الملاحظات على الحجز.



اليوم الثاني: الطرق المستخدمة لاسترجاع التذاكر

- طلب الاسترداد عبر الإنترنت.
- خدمة العملاء.
- وكلاء السفر.
- معالجة الاسترداد التلقائي.
- استرداد رسوم بطاقة الائتمان.

اليوم الثالث: إعداد التقارير السنوية والنصف سنوية

- جمع البيانات.
- تحليل البيانات.
- تصميم التقارير.
- كتابة التقارير.
- عرض التقرير.

الأدوات المستخدمة:

- Microsoft Word
- PowerPoint
- Adobe InDesign

برامج إدارة المشاريع:

- Asana
- Trello

اليوم الرابع: الأساليب المبتكرة والتنظيمية لتقليل عودة التذاكر

- تحسين خدمة العملاء.
- سياسات الحجز المرنة.
- تجربة العميل الشخصية.
- تبني التقنيات الحديثة.
- الامتثال للوائح.
- التعاون مع الشركاء.



اليوم الخامس: كيف تحدث عمليات الاحتيال في تذاكر الطيران؟

- استخدام تفاصيل بطاقة ائتمان مسروقة أو مخترقة.
- عرض التذاكر للبيع بأسعار رخيصة عبر مواقع الإنترنت أو حسابات التواصل الاجتماعي.
- طلب دفع فوري نقدًا أو عبر التحويل البنكي أو العملات الافتراضية.
- تأكيد الحجز بعد الدفع.

ماذا يحدث في حال كان مالك البطاقة مسروقًا؟

- إذا تم الإبلاغ عن الحجز قبل الرحلة، يتم إلغاء التذكرة.
- إذا تم الإبلاغ أثناء الرحلة، لا يمكن إلغاء التذكرة.

كيف تعرف إذا كانت التذكرة مزورة؟

- انخفاض سعر التذكرة بشكل غير عادي.
- وقت المغادرة قريب جدًا من تاريخ الرحلة أو في نفس اليوم، قبل أن يلاحظ مالك البطاقة الحقيقية الاحتيال ويلغي الحجز.
- طلب الدفع نقدًا أو عبر التحويل البنكي.
- نقص المعلومات على موقع وكالة السفر أو حسابات وسائل التواصل الاجتماعي.

نصائح للشراء الآمن:

- احجز تذاكر الطيران مباشرة من شركة الطيران أو من وكالة سفر معتمدة من السلطات المختصة في بلدك.
- اشتر التذاكر من مواقع تحتوي على أنظمة دفع آمنة.
- تحقق من أن وكالة السفر لديها موقع إلكتروني قانوني.
- اقرأ الشروط والأحكام قبل القيام بالشراء.
- تأكد من وجود شعار IATA اتحاد النقل الجوي الدولي على موقع الشركة.

لماذا يجب عليك حضور هذه الدورة؟ الايجابيات والسلبيات!

- تعلم المهارات المتقدمة في خدمات ما قبل وبعد البيع: ستكتسب المهارات اللازمة لإدارة عمليات الحجز، إصدار التذاكر، وإجراءات الإلغاء والتعديل بفعالية.
- تحسين رضا العملاء: ستكون قادرًا على تقديم خدمة عملاء متميزة وتقليل المشاكل المرتبطة بالحجوزات.
- الامتثال للوائح الدولية والمحلية: ستحصل على فهم عميق للامتثال للوائح التي تحكم صناعة الطيران.
- تقليل المخاطر: تعلم كيفية تجنب عمليات الاحتيال والحد من المخاطر المالية والأمنية.



الخاتمة

تعد هذه الدورة فرصة هامة لجميع المحترفين الذين يسعون لاكتساب مهارات متقدمة في مجال إصدار التذاكر وخدمات ما قبل وبعد البيع الخاصة بها. من خلال تعلم الأساليب المبتكرة والإجراءات التنظيمية، ستتمكن من تحسين تجربة العميل وتقليل المخاطر المالية والإدارية المرتبطة بحجوزات الطيران. إذا كنت ترغب في تقديم أفضل خدمة لعملائك وضمان الامتثال لجميع اللوائح، فإن هذه الدورة ستمنحك الأدوات اللازمة لتحقيق ذلك.

سجل الآن وابدأ في تطوير مهاراتك في مجال إدارة تذاكر الطيران!

