

الطرق المتبعة في استرداد تذاكر الطيران

UK Traininig

PARTNER



الطرق المتبعة في استرداد تذاكر الطيران

مقدمة

يسعى الملتحقون دوماً لاكتساب مهارات وقدرات متقدمة في المراحل الإدارية الرئيسية للبحث والحجز والشرء لتذاكر الطيران. عندها نعتزم السفر بالطائرة ،سرعان ما نواجه العديد من العقبات المتعلقة بالحجز والميزات وجدول التوقيت والخصومات ونصائح الشراء وغيره من القضايا ذات الصلة المتعلقة بخدمات وإجراءات الطائرات المطلوبة، تهدف هذه الدورة التدريبية إلى تزويد المهنيين بالمهارات البيعية والمتقدمة لها قبل وما بعد البيع لخدمات الرحلة الجوية، وكذلك إصدار تذاكر الطيران واسترجاع قيمتها وإعادة صلاحيتها وإعادة إصدارها.

أهداف الدورة

- حماية العملاء
- الحفاظ على رضا العملاء
- الاهتمام للوائح
- التخفيف من الإضرار بالسهمية
- منع الحوادث المستقبلية

محاور الدورة

اليوم الأول

الإصدار وانتهاء الحجز والدفع

- الغاء التذاكر مع دفع الرسوم cancellation
- الغاء التذاكر دون دفع الرسوم void
- تعديل التذاكر
- تسجيل الملاحظات على الحجز

اليوم الثاني

النسائيب المتبعة في استرجاع التذاكر

- طلب استرداد الأموال عبر الإنترنت
- خدمة العملاء
- وكلاء السفر
- المعالجة التلقائية لاسترداد الأموال
- استرداد رسوم بطاقة الائتمان

اليوم الثالث

إعداد التقارير السنوية ونصف السنوية

- جمع البيانات

تحليل البيانات UK Training

PARTNER



- تصميم التقرير
- كتابة التقرير
- عرض التقرير
- النماذج المستخدمة:
 - Microsoft Word
 - PowerPoint
 - Adobe InDesign
- برامج إدارة المشاريع:
 - Asana
 - Trello

اليوم الرابع

الأساليب المتبعة واللوائح المبتكرة لتقليل حجم إرجاع التذاكر

- تحسين خدمة العملاء
- سياسات الحجز المرنه
- تجربة العملاء الشخصية
- احتضان التقنيات الجديدة
- البقاء ملتزما باللوائح
- التعاون مع الشركاء

اليوم الخامس

كيف تتم عملية الاحتيال في تذاكر الطيران؟

- استخدام تفاصيل بطاقة الائتمان المسروقة أو المخترقة
- عرض التذاكر للبيع بأسعار منافسة عبر مواقع الويب أو حسابات الشبكات الاجتماعية
- طلب الدفع الفوري النقدي أو التحويل المصرفي أو العملات الافتراضية
- تأكيد حجز الرحلة بعد الدفع

مالك بطاقة الإئتمان المسروقة:

- في حال الإبلاغ قبل الرحلة، سيتم إلغاء التذكرة
- في حال الإبلاغ أثناء الرحلة، فلا يمكن إلغاء التذكرة

كيف تعرف أن التذكرة احتيالية؟

- سعر التذكرة المنخفض
- موعد المغادرة قبل يوم أو يومين فقط من الرحلة أو في نفس اليوم، قبل أن يلاحظ مالك بطاقة الانتمان الحقيقي الاحتيال ويغلي التذكرة
- طلب الدفع النقدي أو عن طريق التحويل المصرفي
- معلومات غير كاملة على موقع الويب الخاص بوكالة السفر / حساب وسائل التواصل الاجتماعي

نصائح لإجراء عمليات شراء آمنة

- حجز تذاكر الطيران مباشرة من شركة الطيران ، أو من وكالة سفر معتمدة من قبل السلطات المختصة في بلدك
- شراء التذاكر من مواقع الويب ذات أنظمة الدفع الآمنة
- وكالة السفر:
- هل لديهم موقع شرعي؟
- هل لديهم مراجعات إيجابية أو سلبية عبر الإنترنت؟
- هل هناك طريقة للاتصال بهم في حالة حدوث مشاكل؟
- التحقق من الشروط والأحكام قبل إجراء عملية شراء

PARTNER

ابحث عن شعار الاتحاد الدولي للنقل الجوي IATA على موقع الشركة الإلكتروني



Blackbird Training Clients



MANNAI Trading
Company WLL,
Qatar



Alumina Corporation
Guinea



Booking.com
Netherlands



Oxfam GB International
Organization,
Yemen



Capital Markets
Authority,
Kuwait



Waltersmith Petroman Oil Limited
Nigeria



Qatar National Bank
(QNB),
Qatar



Qatar Foundation,
Qatar



AFRICAN UNION ADVISORY
BOARD ON CORRUPTION,
Tanzania



KFAS
Kuwait



Reserve Bank of
Malawi,
Malawi



Central Bank of Nigeria
Nigeria



Ministry of Interior
Kingdom of Saudi Arabia
KSA



Mabruk Oil Company
Libya



Saudi Electricity
Company,
KSA



BADAN PENGELOLA
KEUANGAN Haji,
Indonesia



NATO
Italy



ENI CORPORATE
UNIVERSITY,
Italy



Gulf Bank
Kuwait



General Organization for
Social Insurance
KSA



Defence Space Administration
Nigeria



National Industries
Group (Holding),
Kuwait



Hamad Medical
Corporation,
Qatar



USAID
Pakistan



STC Solutions,
KSA



North Oil company,



EKO Electricity



Oman Broadband



UNITED NATIONS
UN.



Authority for

UK Training
PARTNER



البرامج التدريبية

البرامج التقنية/البرامج الإدارية

إدارة المشافي
القطاع العام
ورشات عمل خاصة
النفط والغاز
مهندسة للاتصالات
تكنولوجيا المعلومات
الصحة والسلامة
القانون وإدارة العقود
الجهازك و السلامة
الطيران والملاحة الجوية
الإدارة العليا

المهارات الاحترافية
المالية والمحاسبة والميزانية
الإعلام والعلاقات العامة
إدارة المشاريع
الموارد البشرية
تحقيق الحسابات وضمان الجودة
التسويق والمبيعات وخدمة العملاء
السكرتارية وإدارة المكاتب
سلسلة التوريد والخدمات اللوجستية
الإدارة والقيادة
صقل المهارات والإدارة المرنّة



International House 185 Tower Bridge
Road London SE1 2UF United Kingdom



+44 7401 1773 35
+44 7480 775526



training@blackbird-training.com



www.blackbird-training.com

UK Training

PARTNER

