

# التميز في تجربة الزائر: خدمة العملاء، التواصل المهني، والتنسيق التشغيلي

2027 – 25 يونيو

برلين (ألمانيا)

UK Traininig

# PARTNER

## التميز في تجربة الزائر: خدمة العملاء، التواصل المهني، والتنسيق التشغيلي

المرجع: 354737\_3255881 التاريخ: 21 - 25 يونيو 2027 المكان: برلين (ألمانيا) الرسوم: GBP 5200

### مقدمة

أصبحت تجربة الزائر أحد أهم المؤشرات التي تقيس جودة الخدمات التي تقدمها المؤسسات الثقافية والتراثية والسياحية والخدمية، حيث لم يعد نجاح المؤسسة يعتمد فقط على جودة مرافقها أو خدماتها، بل أصبح مرتبطاً بقدرتها على تقديم تجربة متكاملة تترك انطباعاً إيجابياً لدى الزائر منذ لحظة وصوله وحتى مغادرته. ويتطلب تحقيق ذلك وجود كوادر تمتلك مهارات متقدمة في خدمة العملاء، والتواصل المهني، والتنسيق التشغيلي، والعمل الجماعي، مع الالتزام بأعلى معايير الجودة والاحترافية.

ويمثل العاملون في مراكز الزوار والمواقع التراثية والمتاحف والوجهات الثقافية واجهة المؤسسة أمام الجمهور، حيث يسهم أسلوب تعاملهم، وقدرتهم على التواصل، وسرعة استجابتهم، ودقة تنسيقهم للعمليات اليومية في تعزيز رضا الزوار، وتحسين جودة الخدمات، ودعم السمعة المؤسسية. كما يتطلب نجاح هذه المهام فهماً عميقاً للإجراءات التشغيلية، وآليات التنسيق بين الإدارات المختلفة، والقدرة على التعامل مع مختلف المواقف بكفاءة واحترافية.

طممت هذه الدورة لتزويد المشاركين بالمعارف والمهارات اللازمة لتقديم تجربة زائر متميزة، من خلال التركيز على مبادئ خدمة العملاء، وأساليب التواصل المهني، وإدارة العمليات اليومية، والتنسيق بين الفرق، وتطبيق معايير الجودة، وتعزيز الثقافة المؤسسية، بما يضمن تقديم خدمات متسقة تلبي توقعات الزوار وتدعم أهداف المؤسسة.

كما تتناول الدورة أفضل الممارسات العالمية في إدارة تجربة الزائر، وتطوير مهارات التواصل، وتحسين جودة الخدمة، وتعزيز التعاون بين الإدارات، وبناء بيئة عمل قائمة على الاحترافية والالتزام والتحسين المستمر، بما يسهم في رفع مستوى الأداء المؤسسي وتحقيق تجربة إيجابية ومستدامة للزوار.

### أهداف الدورة

بنهاية هذه الدورة سيكون المشاركون قادرين على:

UK Training

**PARTNER**



- فهم مفهوم تجربة الزائر وأهميتها في تحقيق التميز المؤسسي.
- تطبيق أفضل ممارسات خدمة العملاء في مختلف مراحل رحلة الزائر.
- تطوير مهارات التواصل المهني مع مختلف فئات الزوار.
- بناء علاقات إيجابية مع الزوار من خلال حسن الاستقبال والتفاعل الفعال.
- تعزيز مهارات الاستماع، وطرح الأسئلة، والتعامل مع الاستفسارات باحترافية.
- تطبيق الإجراءات التشغيلية المعتمدة بما يضمن تقديم خدمات عالية الجودة.
- تحسين التنسيق بين الإدارات والفرق المختلفة لدعم سير العمليات اليومية.
- التعامل مع المواقف الصعبة والشكاوى بطريقة مهنية تحقق رضا الزائر.
- تعزيز المعرفة بالمواقع التراثية والخدمات والبرامج المقدمة للزوار.
- الالتزام بمعايير السلوك المهني، والمظهر العام، وأخلاقيات العمل.
- تنمية مهارات القيادة والعمل الجماعي ودعم بيئة العمل التعاونية.
- المساهمة في مبادرات التحسين المستمر ورفع جودة الخدمات المقدمة للزوار.

## محاور الدورة

### اليوم الأول: أسس التميز في تجربة الزائر وخدمة العملاء

- مفهوم تجربة الزائر وأهميتها في تحقيق التميز المؤسسي.
- رحلة الزائر ومراحلها المختلفة منذ الاستقبال وحتى المغادرة.
- مبادئ خدمة العملاء وأثرها في رفع مستوى رضا الزوار.
- أدوار ومسؤوليات العاملين في خدمات الزوار.
- معايير السلوك المهني والمظهر العام.
- بناء الانطباع الأول الإيجابي.
- ثقافة التميز في تقديم الخدمات.
- تعزيز جودة تجربة الزائر من خلال الاحترافية والالتزام.

UK Traininig

**PARTNER**



## اليوم الثاني: التواصل المهني وخدمة الزوار

- مهارات التواصل اللفظي وغير اللفظي.
- مهارات الاستماع الفعال وفهم احتياجات الزوار.
- إدارة الاستفسارات وتقديم المعلومات بوضوح ودقة.
- التعامل مع الزوار من مختلف الثقافات والخلفيات.
- إدارة الشكاوى والمواقف الصعبة باحترافية.
- الذكاء العاطفي في التعامل مع الزوار.
- بناء الثقة وتعزيز العلاقات الإيجابية مع الزوار.
- المحافظة على جودة التواصل في مختلف المواقف التشغيلية.

## اليوم الثالث: التنسيق التشغيلي وإدارة خدمات الزوار

- مبادئ التنسيق التشغيلي في بيئات خدمات الزوار.
- تنظيم حركة الزوار وضمان انسيابية الخدمات.
- التنسيق بين الإدارات المختلفة لدعم العمليات اليومية.
- التعرف بالمواقع التراثية والخدمات والبرامج المقدمة.
- تطبيق الإجراءات التشغيلية المعتمدة.
- المحافظة على سلامة الزوار أثناء الأنشطة المختلفة.
- التنسيق مع فرق الأمن والتشغيل والخدمات المساندة.
- إدارة العمليات خلال الفعاليات والمواسم ذات الكثافة العالية.

## اليوم الرابع: التعاون المؤسسي والقيادة المهنية

- تعزيز العمل الجماعي والتعاون بين مختلف الإدارات.
- بناء علاقات عمل فعالة داخل المؤسسة.
- تمثيل المؤسسة بصورة احترافية في جميع المناسبات.
- الالتزام بأخلاقيات العمل والمعايير المهنية.
- تعزيز المرونة والقدرة على التكيف مع المتغيرات التشغيلية.
- دعم الزملاء ونقل المعرفة والخبرات.
- تنمية مهارات القيادة وتحمل المسؤولية.
- المساهمة في تحسين الأداء التشغيلي وجودة الخدمات.

UK Traininig

**PARTNER**



## اليوم الخامس: التميز التشغيلي والتحسين المستمر

- تطبيق مبادئ التميز التشغيلي في خدمات الزوار.
- متابعة جودة الخدمات وقياس رضا الزوار.
- استخدام مؤشرات الأداء لتقييم جودة الخدمة.
- تطوير أساليب معالجة الملاحظات وتحسين تجربة الزائر.
- تعزيز المعرفة المستمرة بالمواقع والأنشطة والخدمات.
- دعم مبادرات التطوير والتحسين المؤسسي.
- إعداد خطط للتطوير المهني المستمر.
- ترسيخ ثقافة الجودة والتميز في تقديم الخدمات.

## لماذا يجب عليك حضور هذه الدورة؟ الايجابيات والسلبيات!

- اكتساب فهم متكامل لمفهوم تجربة الزائر وأثرها في تحقيق التميز المؤسسي.
- تطوير مهارات خدمة العملاء وفق أفضل الممارسات العالمية.
- تعزيز مهارات التواصل المهني مع مختلف فئات الزوار.
- تحسين القدرة على إدارة الاستفسارات والشكاوى والمواقف المختلفة باحترافية.
- رفع كفاءة التنسيق التشغيلي بين الإدارات والفرق المختلفة.
- تعزيز المعرفة بالمواقع التراثية والخدمات والأنشطة المقدمة للزوار.
- تنمية مهارات القيادة والعمل الجماعي وتحمل المسؤولية.
- دعم ثقافة الجودة والتحسين المستمر في تقديم خدمات الزوار.
- تعزيز الالتزام بالمعايير المهنية والإجراءات التشغيلية المعتمدة.
- المساهمة في رفع مستوى رضا الزوار وتحسين الصورة المؤسسية.

## الخاتمة

أصبحت تجربة الزائر عنصراً رئيساً في نجاح المؤسسات الثقافية والتراثية والسياحية والخدمية، حيث تعكس جودة الخدمات المقدمة، ومدى كفاءة العمليات التشغيلية، ومستوى الاحترافية في التعامل مع الزوار. ولا يقتصر تحقيق التميز على حسن الاستقبال أو تقديم المعلومات، بل يشمل إدارة رحلة الزائر بصورة متكاملة، وتعزيز التعاون بين الإدارات، والالتزام بالمعايير المهنية، وتقديم خدمات متسقة تحقق رضا الزوار وتدعم أهداف المؤسسة.

توفر هذه الدورة إطاراً متكاملاً لتطوير الكفاءات المهنية في مجالات خدمة العملاء، والتواصل الفعال، والتنسيق التشغيلي، والعمل الجماعي، والقيادة، والتحسين المستمر، بما يساعد المشاركين على تقديم تجربة زائر متميزة تتوافق مع أفضل الممارسات العالمية. كما تساهم في تعزيز المعرفة بالإجراءات التشغيلية، وآليات التنسيق بين الفرق، ورفع كفاءة الأداء في مختلف البيئات الثقافية والرائية والخدمية.

UK Training  
**PARTNER**



وبنهاية الدورة، سيكون المشاركون أكثر قدرة على تقديم خدمات احترافية، وبناء علاقات إيجابية مع الزوار، والتعامل مع مختلف المواقف بكفاءة، والتنسيق الفعال مع الإدارات المختلفة، ودعم مبادرات التطوير المستمر، بما يسهم في تحقيق التميز المؤسسي، وتعزيز رضا الزوار، وترسيخ صورة إيجابية ومستدامة للمؤسسة وجودة خدماتها.

UK Training

**PARTNER**

