CONCEPT

الخدمة الفاخرة: الخدمة الاستباقية لكبار الضيوف ومعايير التميز في الضيافة الراقية

4 – 8 أكتوبر 2027

برشلونة - فندق أربع نجوم في حي إيكسامبلا



الخدمة الفاخرة: الخدمة الاستباقية لكبار الضيوف ومعايير التميز في الضيافة الراقية

المرجع: 584_17672 **التاريخ:** 4 – 8 أكتوبر 2027 **المكان:** برشلونة - فندق أربع نجوم في حي إيكسامبلا **الرسوم:** SAR 23500

مقدمة:

تقاس الخدمة الفاخرة بتفاصيل صغيرة: ضيف عائد لم يتعرف عليه أحد، أو تفضيل طلبه مرتين، أو طلب نفذ بدقة لكن بلا دفء. ويلاحظ كبار الضيوف في الفنادق والمنتجعات والعيادات الخاصة والطائرات الخاصة ومتاجر العلامات الراقية هذه الهفوات فورا، وقد تكفي نقطة تواصل واحدة غير متسقة لتضييع القيمة التي يدفعون مقابلها. تؤهل هذه الدورة من كور كونسبت قادة الخطوط الأمامية وفرق خدمة كبار الضيوف لتقديم خدمة استباقية ومخصصة وفق معيار مكتوب، وحماية بيانات الضيوف، ومعالجة الإخفاق بلباقة، وتوجيه الفرق. ويخرج المشاركون بدليل معايير الخدمة الفاخرة وخطة تدقيق بأسلوب المتسوق الخفي لمنشأة افتراضية.

أهداف الدورة:

- تقديم خدمة استباقية ومخصصة بقراءة إشارات الضيف والعمل بالتفضيلات المسجلة قبل أن يطلبها
- بناء ملفات التعرف على الضيوف وتفضيلاتهم بما يحترم الموافقة وتقليل البيانات والتكتم
- تطبيق معايير الخدمة الفاخرة في المظهر واللغة والإتيكيت والتعامل بين الثقافات عند كل نقطة تواصل مع الضيف
- إدارة وصول كبار الضيوف والشخصيات الرفيعة وإقامتهم ومغادرتهم بخصوصية ووعي أمني وتنسيق هادئ
- معالجة إخفاقات الخدمة بمستوى فاخر باستخدام الذكاء العاطفي ولفتات فورية ضمن صلاحيات واضحة
- إعداد دليل معايير الخدمة الفاخرة وخطة تدقيق بأسلوب المتسوق الخفي يمكن توجيه الفريق وتقييمه على أساسهما

الفئة المستهدفة:

- مشرفو الخطوط الأمامية الذين يقودون مناوبات خدمة الضيوف في الفنادق والمنتجعات والشقق الفندقية
- فرق علاقات الضيوف والكونسيرج المسؤولة عن الاستقبال والطلبات الخاصة والتعرف على الضيوف العائدين
- فرق الخدمة الشخصية والمضيفين الخاصين الذين يخدمون ضيوفا أفرادا من ذوي القيمة العالية
- مضيفو صالات كبار الشخصيات والطيران الخاص والعيادات الخاصة الذين يديرون رحلة المسافر أو المريض المميز
- مستشارو العملاء وقادة صالات العرض في متاجر التجزئة الراقية والوجهات السياحية الذين يخدمون أهم العملاء

محاور الدورة:

اليوم 1: ما الذي يميز الخدمة الفاخرة والضيف المميز

- الخدمة الفاخرة مقابل الخدمة المتميزة والخدمة القياسية: نموذج سلم التوقعات
- فئات الضيوف المميزين: ملفات أصحاب الثروات الكبيرة والمشاهير وقادة الشركات والأسر الملكية
- القيمة العاطفية والندرة والسلاسة بوصفها محركات للخدمة الفاخرة
- حصر نقاط التواصل الفاخرة في الفندق والعيادة ومقصورة الطائرة والمتجر الراقي
- بطاقة التقييم الذاتي للوضع الحالي للخدمة الفاخرة

اليوم 2: الخدمة الاستباقية والتخصيص ونماذج الذكاء العاطفي

- قراءة إشارات الخدمة الاستباقية: الإشارات اللفظية وغير اللفظية والظرفية
- برنامج التعرف على الضيوف ونموذج ملف التفضيلات
- قواعد الموافقة وتقليل البيانات والتكتم في سجلات تفضيلات الضيوف
- نموذج Mayer-Salovey للقدرات وكفايات Goleman في الذكاء العاطفي مطبقة على مواقف الضيوف
- القدرات الأربع للذكاء الثقافي CQ: الدافع والمعرفة والاستراتيجية والتصرف

اليوم 3: حرفية الخدمة الفاخرة: الحضور واللغة والتعامل بين الثقافات

- قائمة معايير المظهر والزي والعناية الشخصية
- لغة الخدمة الراقية: عبارات الترحيب واستخدام اسم الضيف والعبارات المحظورة
- تقاليد الضيافة العربية وآداب المجلس وأعراف تقديم القهوة
- مهام الخدمة الشخصية والمضيف الخاص: تفريغ الأمتعة والعناية بالملابس والخدمة داخل الجناح
- سجل تنفيذ طلبات الكونسيرج: الحجوزات وتأمين الدخول والمواد صعبة التوفير

اليوم 4: التعامل مع كبار الضيوف واستعادة الخدمة الفاخرة ومخاطر الاتساق

- ورقة تحركات كبار الضيوف والشخصيات الرفيعة: الوصول والمرافقة الهادئة وتسلسل المغادرة
- بروتوكول الخصوصية ومواجهة المصورين والتنسيق الأمني للضيوف البارزين
- سلم استعادة الخدمة الفاخرة: الاعتذار وتحمل المسؤولية واللفتة والمتابعة
- العمل العاطفي والتمثيل السطحي والوقاية من إرهاق الخدمة لدى فرق كبار الضيوف
- مخاطر اتساق نقاط التواصل: تسليم المناوبات والشركاء الخارجيون وفترات الذروة

اليوم 5: لعب الأدوار والتدقيق الخفي ودليل معايير الخدمة الفاخرة

- لعب أدوار استقبال ضيف عائد مع استحضار تفضيلاته والترحيب الشخصي
- لعب أدوار شكوى ضيف مهم متطلب مع لفتات استعادة متدرجة
- تصميم قائمة التدقيق الخفي: السلوكيات القابلة للملاحظة ومقياس التقييم وإحاطة المقيم
- نص اجتماع توجيه الفريق القصير باستخدام أدلة التدقيق ونماذج التغذية الراجعة
- عرض دليل معايير الخدمة الفاخرة وخطة التدقيق الخفي لمنشأة افتراضية

المهارات التي ستكتسبها:

- تقديم الخدمة الاستباقية
- بناء ملفات تفضيلات الضيوف
- التكتم في بيانات الضيوف
- السلوك الخدمي بين الثقافات
- تنسيق تحركات كبار الضيوف
- استعادة الخدمة الفاخرة
- تصميم التدقيق الخفي
- توجيه فرق الخدمة

لماذا تحضر هذه الدورة:

- الخروج بدليل معايير الخدمة الفاخرة وخطة تدقيق خفي مبنيين لمنشأة افتراضية وقابلين للتكييف مع منشأتك
- التدرب على الاستقبال وطلبات كبار الضيوف والشكاوى حتى تصبح العبارات واللفتات المناسبة طبيعية تحت الضغط
- التعرف على الضيوف ذوي القيمة العالية وتفضيلاتهم دون المساس بخصوصيتهم
- مقارنة ممارسات الخدمة الفاخرة مع زملاء من الفنادق والعيادات الخاصة والطيران الخاص والتجزئة الراقية

الخاتمة:

يتوقع الضيف الذي يدفع مقابل الفخامة أن يعرف وأن تستبق احتياجاته وأن تصان خصوصيته، في كل نقطة تواصل وليس عند الوصول فقط. تنتقل الدورة من تعريف الخدمة الفاخرة والضيف المميز، إلى الخدمة الاستباقية وملفات التفضيلات والذكاء العاطفي والثقافي، ثم إلى المظهر واللغة وحرفية الخدمة الشخصية والكونسيرج، وصولا إلى التعامل مع كبار الضيوف والاستعادة المتدرجة والمخاطر التي تهدد الاتساق. ويعيد اليوم الأخير تمثيل مواقف واقعية ويحولها إلى دليل معايير الخدمة الفاخرة وخطة تدقيق خفي.