

# مهارات الاستقبال وخدمة الضيوف

مهارات مهنية للاستقبال، والواجهة  
الأمامية، والتعامل الاحترافي مع الضيوف



## تعتمد القرارات الجيدة على بيانات جيدة. الدقة والتنظيم هما ما يصنعان الفرق.

## لماذا تُعد مهارات الاستقبال وخدمة الضيوف مهمة؟

يلعب موظفو الاستقبال والخدمات الأمامية دورًا حيويًا في تشكيل الانطباعات الأولى وتمثيل احترافية المؤسسة وقيمها وثقافتها. وبصفتهم نقطة الاتصال الأساسية، يؤثر موظفو الاستقبال مباشرة على كيفية تصور الزوار والعلماء والشركاء للمؤسسة منذ لحظة وصولهم.

يُعدّ برنامج مهارات الاستقبال وخدمة الضيوف المشاركين بالمهارات العملية والسلوكيات والثقة اللازمة لتقديم خدمات استقبال وضيوف عالية الجودة عبر مجموعة واسعة من القطاعات.

### نظرة عامة على البرنامج

مهارات الاستقبال وخدمة الضيوف هو برنامج تدريبي مهني شامل يهدف إلى إعداد المشاركين للأداء الفعّال في وظائف الاستقبال والواجهة الأمامية.

يطوّر المشاركون فهمًا واضحًا لمسؤوليات الاستقبال، والمظهر المهني، وأساليب التواصل، وإدارة الزوار، ومعايير الخدمة. كما يتناول البرنامج مهارات حل المشكلات، وإدارة الوقت، واستخدام أنظمة وتقنيات الاستقبال، مع تركيز قوي على التطبيق العملي في بيئة العمل.

### النتيجة:

كوادر استقبال واثقة، قادرة على ترك انطباع أول إيجابي، وإدارة تفاعلات الضيوف بفعالية، والمساهمة في بيئة خدمة منظمة ومرحّبة.

### لماذا تُعد مهارات الاستقبال وخدمة الضيوف مهمة؟

تُعد مهام الاستقبال وخدمة الضيوف الواجهة الأولى لأي مؤسسة، حيث تُسهم منذ اللحظة الأولى في تشكيل مستويات الثقة، والاطمئنان، والانطباع العام.

### فهني:

- تصنع الانطباع الأول والأكثر رسوخًا عن المؤسسة
- تعكس القيم المهنية، والثقافة التنظيمية، ومعايير السلوك المؤسسي بصورة مباشرة
- تؤثر في ثقة الزوار والعلماء والشركاء منذ لحظة الوصول
- تلعب دورًا محوريًا في جودة الخدمة، وسلاسة الإجراءات، والتجربة الشاملة

إن امتلاك مهارات قوية في الاستقبال وخدمة الضيوف يضمن التعامل مع كل تفاعل بوضوح واتساق وعناية، ويضع المعيار الذي يُحتذى به على مستوى المؤسسة بأكملها.

## الانطباعات الأولى لا تحدث بالصدفة،

بل تُبنى من خلال المهنية، والوضوح، والاهتمام.

معتمد ومضمون الجودة



# ما الذي يهيئك هذا البرنامج للقيام به

يُهيئ هذا البرنامج المشاركين لإدارة خدمات الاستقبال والتعامل مع الضيوف بثقة واحترافية في بيئات عمل نشطة تعتمد على التعامل المباشر مع الجمهور.

يتعلم المشاركون كيفية استقبال الزوار، وإدارة الاستفسارات، والتعامل مع المواقف الصعبة بشكل مناسب، وتمثيل الجهة بأسلوب مهني يعكس قيمها في جميع الأوقات.

## مخرجات البرنامج للمشاركين

- بنهاية البرنامج، سيكون المشاركون قادرين على:
  - تقديم خدمات استقبال وضيافة مهنية بشكل متسق
  - تكوين انطباعات أولية إيجابية للزوار والضيوف
  - التواصل بثقة واحترافية في مواقف متنوعة
  - إدارة عمليات الاستقبال بكفاءة ودقة
  - التعامل بهدوء مع الشكاوى والتحديات وحالات الطوارئ
  - تطبيق مهارات التنظيم وإدارة الوقت بفعالية
  - الإسهام في رفع مستوى رضا الضيوف وتعزيز سمعة المؤسسة

## يطور المشاركون القدرة على

- فهم دور وأهمية موظفي الاستقبال داخل المؤسسات
- تقديم خدمات استقبال وضيافة مهنية ومرحبة
- تطبيق أساليب تواصل لفظية وغير لفظية فعّالة
- إدارة وصول الزوار واستفساراتهم وطلباتهم بكفاءة
- المحافظة على مظهر مهني وترك انطباع أول إيجابي
- التعامل مع الشكاوى والمواقف الصعبة وحالات الطوارئ بشكل مناسب
- استخدام أنظمة الاستقبال وتقنيات الدعم بفعالية
- تطبيق مهارات إدارة الوقت وتحديد الأولويات في بيئات العمل المزدحمة
- العمل بفعالية ضمن فريق الواجهة الأمامية أو فرق الخدمة
- تمثيل المؤسسة بصورة إيجابية ومهنية

## هيكل البرنامج وخيارات التنفيذ

### مرونة التنفيذ

قابل للتكيف وفق متطلبات الجهات والنفقات الدفعات

### منهجية التعلم

جلسات عملية وتفاعلية سيناريوهات واقعية ونقاشات موجهة

### خبراء متخصصون في المجال

تدريب مباشر عبر الإنترنت بقيادة مدرب

### مدة البرنامج

160 ساعة تدريبية (40 يوماً تدريبياً)

## التدريب بقيادة مدربين مختصين

تُقدّم جميع الوحدات التدريبية على يد خبراء متخصصين يمتلكون خبرة عملية في مجالات الاستقبال وخدمة العملاء، بما يضمن أن يكون التعلم واقعياً، ومرتبباً بيئة العمل، وقابلًا للتطبيق الفوري.

# كيف يتم تطبيق التعلم

يطبق المشاركون مهارات الاستقبال وخدمة الضيوف على مواقف واقعية في بيئة العمل، حيث تُعد المهنية، والتواصل الفعال، واتخاذ القرار الهادئ عناصر أساسية، ويركز التعلم على التطبيق العملي، وليس على المعرفة النظرية فقط.

## متطلبات الالتحاق

لا يشترط وجود خبرة سابقة في مجال الاستقبال أو الضيافة.

## ضمم هذا البرنامج لـ

- موظفو الاستقبال والواجهة الأمامية
- موظفو خدمة العملاء وخدمات الزوار
- مشرفو الاستقبال وقادة الفرق
- العاملون في الفنادق والمستشفيات والبنوك والجهات الخدمية
- موظفو الجهات الحكومية وشبه الحكومية
- الأفراد الراغبون في العمل في وظائف الاستقبال أو خدمة الضيوف

## يستكشف المشاركون:

- ✓ أدوار الاستقبال والمسؤوليات المهنية
- ✓ تكوين انطباعات أولية قوية والسلوك المهني
- ✓ أساليب التواصل اللفظي وغير اللفظي
- ✓ إدارة الزوار والضيوف وإجراءات الاستقبال
- ✓ التعامل مع الشكاوى والنزاعات والمواقف العاطفية
- ✓ إدارة الوقت وتحديد الأولويات
- ✓ حل المشكلات والمبادرة في بيئات الخدمة
- ✓ الاستخدام الفعال لأنظمة الاستقبال وإدارة الزوار

## أسلوب تقديم البرنامج

- تدريب مباشر بقيادة خبراء متخصصين
- تقديم عن بعد / عبر المنصات الإلكترونية
- جلسات عملية وتفاعلية
- سيناريوهات قيادية وأنشطة جماعية

## ما يقدمه هذا النوع من التدريب

تعزيز سمعة  
المؤسسة

تقديم تجارب إيجابية  
تعكس قيم الجهة  
ومهنتها

ثقة في  
تقديم الخدمة

التعامل مع احتياجات  
الضيوف المتنوعة  
بهذوء وكفاءة

حضور مهني  
متميز

تكوين انطباعات مرجحة  
ومنظمة ومهنية

تطبيق  
فوري

تطبيق مهارات  
الاستقبال وخدمة  
الضيوف مباشرة في  
بيئة العمل

## النتيجة:

كوارر واجهة أمامية أكثر ثقة. انطباعات أولى أقوى. وتجارب ضيوف تعكس المهنية، والاهتمام، والتميز المؤسسي حيث يكون الأثر الأكبر.

## الابتكار التشاركي™

منهجية خاصة بأكاديمية ماكسيموس قائمة على أربع خطوات متكاملة لبناء مهارات مستدامة، لا تقتصر على قاعات التدريب، بل تمتد إلى بيئات العمل الواقعية داخل المؤسسات العاملة في قطاعات سريعة الحركة ومرتفعة المتطلبات في المنطقة

### بهدف تحويل القدرات الفردية إلى نتائج وطنية ملموسة.

- ما يضمنه البرنامج:**
- مهارات تتوافق مع متطلبات القطاعات المختلفة، لا مع قوالب دولية عامة.
  - تحقيق تأثير تشغيلي فوري، لأن التدريب مبني على التحديات الواقعية.
  - تطوير قدرات مؤسسية مستدامة عبر اعتماد أدوات وسلوكيات قائمة على الأداء.

يمثل هذا الأسلوب الفرق بين تدريب الأفراد فقط، وتجهيز قوة عاملة كاملة بالقدرات اللازمة للأداء والتكيف وتحقيق النتائج على نطاق واسع.

**التقييم:**  
فهم بيئة العمل الواقعية واحتياجاتها الفعلية.



**التصميم:**  
بناء برامج تدريبية تتناسب مع طبيعة القطاع.



**التففيذ:**  
تقديم التدريب بواسطة خبراء وممارسين متخصصين من المملكة.



**الاستدامة:**  
ترسيخ التغيير داخل المؤسسات لضمان استمرار النتائج.



يمكنكم التسجيل في الدورة عبر مسح رمز الاستجابة السريعة (QR code).



**maximus academy**  
**أكاديمية ماكسيموس**

*Training that fits your world*

[Info@maximusacademy.com](mailto:Info@maximusacademy.com) | +966 9200 31313 | [maximusacademy.com](http://maximusacademy.com)