



دليل الشهادات المهنية الاحترافية

شهادة خدمة الضيوف الذهبية
(CGSP)

الأهداف التفصيلية



- فهم مفهوم تجربة الضيف وأهميتها.
- تطوير مهارات التواصل مع الضيوف.
- تقديم خدمات عالية الجودة.
- التعامل مع الشكاوى باحترافية.
- تعزيز ثقافة التميز في الخدمة.
- بناء ولاء الضيوف وتحسين تجربتهم.

الفئة المستهدفة



- العاملون في قطاع الضيافة
- السياحة
- الفنادق.

الوصف العام

برنامج عالمي متخصص في تطوير مهارات التميز في خدمة الضيوف، يركز على تحسين تجربة العميل في قطاع الضيافة والسياحة وفق أفضل الممارسات الدولية.

المحاور والموضوعات



• إدارة الشكاوى والمواقف الحرجة

• التميز في تقديم الخدمة

• بناء ولاء الضيوف

• مفهوم خدمة الضيوف وتجربة العميل

• مهارات التواصل واللباقة المهنية

• معايير جودة الخدمة في الضيافة

مخرجات التدريب



• التعامل الاحترافي مع الشكاوى.

• تعزيز سمعة المنشأة السياحية.

• تحسين تجربة الضيوف.

• رفع جودة الخدمات المقدمة.

• تعزيز مهارات التواصل المهني.

Be[®]
كن رائدًا
BE PIONEER



+966 54 027 5361

