

€ TRAINING

التهيؤ في الضيافة والخدمات في المكاتب التنفيذية



التميز في الضيافة والخدمات في المكاتب التنفيذية

مقدمة البرنامج التدريبي:

التميز في الضيافة والخدمات في المكاتب التنفيذية يعكس الاحترافية والاهتمام بالتفاصيل، مما يسهم في تعزيز بيئة العمل وتلبية توقعات القيادات العليا بفعالية وجودة عالية. يهدف هذا البرنامج إلى تعزيز مهارات العاملين في المكاتب التنفيذية لتقديم خدمات متميزة تلي أعلى معايير الجودة والاحترافية. حيث يركز على تطوير مهارات الضيافة، التواصل الفعّال، وإدارة الوقت لضمان تجربة استثنائية للعملاء وكبار الشخصيات.

أهداف البرنامج التدريبي:

في نهاية هذا البرنامج، سيكون المشاركون قادرين على:

- إدراك أهمية اللباقة والضيافة في تقديم صورة مميزة عن المكاتب التنفيذية.
- تعزيز مهارات التواصل الفعال مع العملاء الداخليين والخارجيين.
- تطوير السلوكيات الاحترافية التي تنعكس إيجاباً على بيئة العمل.
- تنظيم وإدارة المهام اليومية بكفاءة واحترافية.
- التعامل مع المواقف الطارئة والحفاظ على هدوء الأعصاب تحت الضغط.

الفئة المستهدفة:

- موظفو المكاتب التنفيذية والإدارية العليا.
- الموظفون العاملون في قطاع الضيافة والخدمات التنفيذية.
- مدراء المكاتب ومساعدو الإدارة التنفيذية.

محاور البرنامج التدريبي:

الوحدة الأولى:

اللباقة وأسس التميز في الخدمات:

- أهمية حسن الاستقبال في تعزيز الانطباع الأول.
- اللباقة والاحترافية في التعامل مع العملاء والزملاء.
- فهم توقعات العملاء الداخليين والخارجيين وتلبيتها.
- دور الابتسامة ولغة الجسد في تحسين جودة الخدمة.
- بناء علاقات مهنية إيجابية داخل بيئة العمل.

الوحدة الثانية:

مهارات التواصل الفعّال في المكاتب التنفيذية:

- أساليب التواصل الاحترافي مع المدير التنفيذي والزملاء.
- تعزيز مهارات الاستماع الفعال وفهم احتياجات الآخرين.
- كيفية التحدث بوضوح وثقة أثناء تقديم الخدمات.
- التعامل مع التعليقات والملاحظات بشكل إيجابي.
- إدارة النقاشات وحل النزاعات بشكل لائق واحترافي.

الوحدة الثالثة:

إدارة الوقت والمهام اليومية:

- كيفية تنظيم جدول العمل اليومي لتلبية المهام المتعددة.
- أولويات العمل وتقنيات إدارة الوقت بفعالية.
- التعامل مع طلبات المدير التنفيذي بشكل سريع ومنظم.
- الاستجابة للطوارئ دون التأثير على المهام الأخرى.
- أدوات وتقنيات تبسيط العمل وتجنب الأخطاء.

الوحدة الرابعة:

التفاصيل الصغيرة التي تصنع الفارق:

- تجهيز وتقديم المشروبات بلمسة احترافية.
- ترتيب المكاتب والاجتماعات لضمان انطباع مميز.
- إدارة أدوات الضيافة والمستلزمات المكتبية بكفاءة.
- الاهتمام بالنظافة والأناقة الشخصية والمهنية.
- التعامل مع الملاحظات بشكل يعكس الالتزام بالجودة.

الوحدة الخامسة:

الاحترافية والسلوكيات الإيجابية في بيئة العمل:

- بناء ثقافة التميز في تقديم الخدمات.
- الحفاظ على هدوء الأعصاب أثناء العمل تحت الضغط.
- التعامل مع المواقف الطارئة باحترافية وسرعة بديهة.
- تطوير مهارات التعاون مع فريق العمل.
- تقييم الأداء الشخصي والعمل على التحسين المستمر.