دورة رحلة ضيف المطعم: معايير الخدمة والتعافي من إخفاقها وتكرار الزيارة لمديري المنشآت

19 – 23 أكتوبر 2026

Residence Inn by Marriott Sheikh Zayed Road - دبي

دورة رحلة ضيف المطعم: معايير الخدمة والتعافي من إخفاقها وتكرار الزيارة لمديري المنشآت

المرجع: 37730_802 **التاريخ:** 19 – 23 أكتوبر 2026 **المكان:** دبي - Residence Inn by Marriott Sheikh Zayed Road **الرسوم:** GBP 4000

ملخص البرنامج

رحلة ضيف المطعم محور دورة تدريبية تمتد أسبوع لمديري المطاعم والمقاهي والتموين وعمليات الأغذية والمشروبات، ويخرج منها كل مشارك بخطة لرحلة ضيف المطعم في منشأة واحدة. يحكم الضيف على الوجبة في لحظات معدودة من الحجز إلى الوداع، ومع ذلك تتفاوت المعايير بين الورديات وتعالج الشكاوى بالحدس. وينتقل البرنامج من رسم الرحلة إلى تشخيص فجوات الخدمة، ثم إلى كتابة معايير الصالة وروتين التعافي وتكرار الزيارة. تقدم مارس للتدريب المملكة المتحدة هذا البرنامج في رحلة ضيف المطعم لمجموعات من منظمات مختلفة من مديري المنشآت.

المبررات المؤسسية

تتنافس المطاعم والمقاهي وشركات التموين وصالات الطعام في الفنادق على عودة الضيوف، وقد تلغي لحظة سيئة واحدة وجبة جيدة. والمديرون الذين يحددون الرحلة ويحسنون الاستجابة للإخفاق يحتفظون بضيوف كانوا سيغادرون بصمت.

- تكرار الزيارة: يرتفع حين يجد الضيف المعيار نفسه في كل وردية ويدعى إلى العودة بعد المشكلة.
- رضا الضيوف: يتحسن حين تدار لحظات الانتظار والطلب والفاتورة عن قصد.
- كلفة الشكاوى: تنخفض حين يعالج الموظفون الإخفاق سريعا ضمن حدود مقررة دون تصعيد كل حالة.

المبادئ والأساس المعرفي

- رسم خريطة رحلة العميل Customer Journey Mapping: يعرض كل خطوة للضيف من الحجز إلى المغادرة، ويطبق في الجلسة 1 على خريطة رحلة الضيف.
- لحظات الحقيقة Moments of Truth: تحدد اللقاءات القصيرة التي تشكل حكم الضيف، وتطبق في الجلستين 1 و3 على المعايير التي تضبطها.
- التعافي من إخفاق الخدمة Service Recovery: يحول الإخفاق إلى حل منصف عبر استجابة محددة، ويطبق في الجلسة 4 على سلم التعافي.
- مؤشر صافي نقاط الترويج Net Promoter Score: يسأل الضيوف عن احتمال توصيتهم بالمنشأة، ويطبق في الجلسة 4 على المتابعة وتكرار الزيارة.

المشاركون المستهدفون

- المديرون المسؤولون عن تجربة الضيف في مطعم أو مقهى.
- قادة التموين والولائم الذين يديرون الخدمة في المناسبات.
- مديرو الأغذية والمشروبات في الفنادق الذين يقودون عدة منافذ.
- مشرفو الورديات الذين يوجهون فرق الصالة ويدربونها.

تشمل البيئات المعتادة المطاعم والمقاهي والتموين التعاقدي وصالات الطعام في الفنادق.

مخرجات التعلم

1. سيكون المشاركون قادرين على بناء خريطة رحلة ضيف المطعم من الحجز إلى المغادرة.
2. سيكون المشاركون قادرين على تشخيص فجوات الخدمة من الملاحظة والتعليقات وبيانات التوقيت.
3. سيكون المشاركون قادرين على تصميم معايير الصالة للحظات الأكثر أثرا.
4. سيكون المشاركون قادرين على تقييم الشكاوى وفق سلم التعافي وتحديد الاستجابة المناسبة.
5. سيكون المشاركون قادرين على ترتيب أولويات التحسين بحسب أثره في الضيف وجهده.
6. سيكون المشاركون قادرين على تبرير خطة رحلة ضيف المطعم أمام المالك أو مدير المنطقة.

هيكل البرنامج

اليوم 1: رحلة ضيف المطعم ولحظات الحقيقة

ماذا يختبر الضيف بين الحجز والمغادرة؟

- خريطة رحلة الضيف
- جرد لحظات الحقيقة
- شبكة توقعات الضيف
- الجدول الزمني من الحجز إلى المغادرة
- ورقة مقارنة أنواع المنشآت

اليوم 2: تشخيص فجوات الخدمة

أين تقصر التجربة عما يتوقعه الضيوف؟

- قائمة فحص ملاحظة الخدمة
- مراجعة تعليقات الضيوف
- سجل أوقات الانتظار
- تدقيق التسليم بين المطبخ والصالة
- خريطة ضغط ساعات الذروة

اليوم 3: معايير الخدمة في الصالة

كيف تكتب اللحظات الرئيسية في معايير يستطيع الفريق اتباعها؟

- معيار الاستقبال والإجلاس
- قاعدة دقة الطلب
- دليل توقيت المرور على الطاولة
- روتين سؤال الحساسية الغذائية
- معيار الفاتورة والوداع

اليوم 4: التعافي من إخفاق الخدمة وتكرار الزيارة

كيف يتحول الإخفاق إلى ضيف يعود؟

- سلم التعافي من إخفاق الخدمة
- مصرف نصوص الرد على الشكاوى
- مصفوفة صلاحيات الموظفين
- خطة متابعة مؤشر صافي نقاط الترويج Net Promoter Score
- مخطط الضيف العائد

اليوم 5: خطة رحلة ضيف المطعم لمنشأة واحدة

هل تتكامل الأدوات السابقة في خطة واحدة يستطيع المالك اعتمادها؟

- تطبيق خريطة رحلة الضيف من الجلسة 1
- اختبار قائمة فحص ملاحظة الخدمة من الجلسة 2
- فحص معيار الاستقبال والإجلاس من الجلسة 3
- تدريب على سلم التعافي من إخفاق الخدمة من الجلسة 4
- إنجاز خطة رحلة ضيف المطعم

المنهجية

يقوم البرنامج على التمارين المنظمة من مواد حالات جاهزة لمنشأتين، إحداهما مطعم في مدينة والأخرى عملية ولائم في فندق، في كل منهما سجلات حجز وتعليقات ضيوف وسجلات انتظار وملاحظات ورديات. يعمل المشاركون في مجموعات ويقطعون الرحلة بصفة ضيوف ويؤدون أدوار الطاولات الصعبة ويدافعون عن خطتهم أمام زملاء يؤدون دور المالك.

- نشاط مقترح: قطع الرحلة نفسها بصفة ثلاثة ضيوف مختلفين ومقارنة ما يلاحظه كل منهم.
- نشاط مقترح: إعادة كتابة روتين الإجلاس بحيث يستقبل الضيف المتأخر ولا يستجوب.
- نشاط مقترح: التدرب على محادثة تعاف بعد وصول طبق خاطئ إلى ضيف.

المخرج الختامي

يعد كل مشارك خطة لرحلة ضيف المطعم في منشأة واحدة. وتضم الخطة خريطة للرحلة وتشخيصا للفجوات ومعايير للصالة وسلما للتعافي وروتينا للمتابعة. وتستخدم في العمل لإحاطة فريق الصالة ولوضع روتين الورديات ولإظهار كيف ستتابع الإدارة تكرار الزيارة أمام المالك.

الأسئلة الشائعة

هل يناسب برنامج تدريبي في رحلة ضيف المطعم المديرين الجدد على عمل تجربة الضيف؟

نعم، إذ تدرس رحلة ضيف المطعم عبر حالات جاهزة وقوالب. ويفترض البرنامج مسؤولية عن منشأة أو فريق وردية، دون عمل سابق على رسم الرحلة.

على أي نماذج تقوم رحلة ضيف المطعم؟

تقوم رحلة ضيف المطعم على رسم خريطة رحلة العميل ولحظات الحقيقة والتعافي من إخفاق الخدمة ومؤشر صافي نقاط الترويج، وتطبق جميعها على حالات منشآت جاهزة.

كيف تستخدم خطة رحلة ضيف المطعم في العمل؟

تستخدم خطة رحلة ضيف المطعم لإحاطة فريق الصالة ووضع روتين الورديات والمعايير، وإظهار كيف ستتابع الإدارة تكرار الزيارة أمام المالك.

بماذا تختلف رحلة ضيف المطعم عن برنامج عام في خدمة العملاء؟

تركز رحلة ضيف المطعم على مراحل الوجبة ومعايير الطاولة والتعافي في قطاع الأغذية والمشروبات، بينما يغطي برنامج خدمة العملاء العام كل القنوات والقطاعات.