جارنت
مركز جارنت العالمي للتدريب

GGT-AV-129

الطيران وإدارة المطارات

خدمة العملاء في شركات الطيران

Airline Customer Service

المدة	اللغة	الأنماط	الساعات	المستوى
5 أو 10 أيام	العربية أو الإنجليزية	حضوري، أونلاين، داخل المؤسسة	35 / 70	متوسط (تطبيقي)

نظرة عامة

يتدرّب المشاركون في دورة خدمة العملاء في شركات الطيران على الأساليب والأدوات والمعايير التي يحتاجونها لأداء موثوق وحل المشكلات في العمل. برامج السلامة والعمليات والشؤون التجارية لشركات الطيران والمطارات وخدمات الطيران. اختر 5 أو 10 أيام، حضوريًا أو أونلاين، بالعربية أو الإنجليزية، ويمكن للمؤسسات تنفيذها داخليًا وتكييف الأمثلة مع طبيعة عملها.

ما ستتمكن من القيام به

- تطبيق أساليب ومعايير خدمة العملاء في شركات الطيران على مهام حقيقية.
- استخدام الأدوات والفحوصات والحسابات الصحيحة خطوة بخطوة.
- تشخيص المشكلات الشائعة وتحديد أسبابها الجذرية.
- تفسير البيانات والنتائج بشكل صحيح والتصرف بناءً عليها.
- اتباع ممارسات عمل آمنة وممتثلة وموثقة.

الفئة المستهدفة

مديرو المطارات وشركات الطيران ومسؤولو السلامة وموظفو العمليات الأرضية والصيانة. يستفيد منها أكثر الممارسون الذين لديهم خبرة من سنة إلى خمس سنوات.

المحاور الرئيسية

- إطار ICAO والتنظيمات
- أنظمة إدارة السلامة
- عمليات ساحة الطيران والمباني
- أمن الطيران
- الشؤون التجارية وإدارة الإيرادات
- العوامل البشرية

الأنماط والرسوم

5 أيام حضوري	**USD 4,750**
5 أيام أونلاين	**USD 2,950**
10 أيام حضوري	**USD 8,950**
10 أيام أونلاين	**USD 5,450**
داخل المؤسسة (إن هاوس)	**عرض سعر للمجموعة**

الرسوم للمشارك ولا تشمل ضريبة القيمة المضافة.

للتسجيل والاستفسار

WhatsApp: +971 56 674 7382

البريد: info@garnettrainings.com

التدريب: training@garnettrainings.com

الموقع: garnettrainings.com

المنطقة الحرة لمدينة الشارقة للنشر، الشارقة، الإمارات

الشهادة

يحصل المشاركون الذين يحضرون 90% على الأقل من الجلسات ويجتازون التقييم النهائي على شهادة إتمام تذكر 35 ساعة تدريبية (5 أيام) أو 70 ساعة تدريبية (10 أيام).

محتوى برنامج 5 أيام

اليوم 1 خدمة العملاء في شركات الطيران: المبادئ والمعايير
- الشؤون التجارية وإدارة الإيرادات
- القياس وإعداد التقارير

اليوم 2 الأساليب والأدوات في التطبيق
- العوامل البشرية
- إطار ICAO والتنظيمات

اليوم 3 التشخيص وحل المشكلات
- أنظمة إدارة السلامة
- ورشة تطبيقية على تحدٍ من بيئة العمل

اليوم 4 الجودة والسلامة والتوثيق
- عمليات ساحة الطيران والمباني
- الأخطاء الشائعة وكيفية تجنبها

اليوم 5 ورشة عمل وتقييم وخطة عمل
- أمن الطيران
- دراسات حالة إقليمية ودولية

محتوى برنامج 10 أيام

اليوم 1 خدمة العملاء في شركات الطيران: المبادئ والمعايير
- الشؤون التجارية وإدارة الإيرادات
- القياس وإعداد التقارير

اليوم 2 الأساليب والأدوات في التطبيق
- العوامل البشرية
- إطار ICAO والتنظيمات

اليوم 3 التشخيص وحل المشكلات
- أنظمة إدارة السلامة
- ورشة تطبيقية على تحدٍ من بيئة العمل

اليوم 4 الجودة والسلامة والتوثيق
- عمليات ساحة الطيران والمباني
- الأخطاء الشائعة وكيفية تجنبها

اليوم 5 ورشة عمل وتقييم وخطة عمل
- أمن الطيران
- دراسات حالة إقليمية ودولية

اليوم 6 تقنيات متقدمة وممارسات تخصصية
- تعمق في الحالات المعقدة
- قوائم تحقق ونماذج جاهزة للاستخدام

اليوم 7 الأدوات الرقمية والبيانات والأتمتة
- أدوات التحليل والبرمجيات
- استخدام الذكاء الاصطناعي في المجال

اليوم 8 المقارنة بأفضل الممارسات الدولية
- معايير قياس الأداء العالمية
- نقاش جماعي ومراجعة بين الأقران

اليوم 9 مشروع تطبيقي
- تحليل تحدٍ حقيقي من مؤسسة المشارك
- إعداد الحل وخطة التنفيذ

اليوم 10 العرض والتقييم النهائي والشهادة
- عرض المشاريع ومناقشتها
- الاختبار النهائي وتسليم الشهادات

المواعيد 2027–2030

التاريخ	النمط	المدينة	اللغة	الرسوم (دولار)
4 – 8 يناير 2027	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	2,950
1 – 12 مارس 2027	10 أيام حضوري	لندن	الإنجليزية	8,950
14 – 18 يونيو 2027	5 أيام حضوري	أبوظبي	الإنجليزية	4,750
5 – 9 يوليو 2027	5 أيام حضوري	فيينا	الإنجليزية	4,750
10 – 14 أبريل 2028	5 أيام حضوري	إسطنبول	الإنجليزية	4,750

التاريخ	النمط	المدينة	اللغة	الرسوم (دولار)
2 – 13 يوليو 2028	10 أيام حضوري	مدينة الكويت	العربية	8,950
18 – 29 سبتمبر 2028	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	5,450
16 – 20 أكتوبر 2028	5 أيام حضوري	فيينا	الإنجليزية	4,750
19 فبراير – 2 مارس 2029	10 أيام حضوري	دبي	العربية	8,950
2 – 6 أبريل 2029	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	2,950
10 – 14 يونيو 2029	5 أيام حضوري	القاهرة	الإنجليزية	4,750
16 – 20 يوليو 2029	5 أيام حضوري	سنغافورة	الإنجليزية	4,750
4 – 8 فبراير 2030	5 أيام حضوري	فيينا	الإنجليزية	4,750
11 – 22 مارس 2030	10 أيام حضوري	سنغافورة	الإنجليزية	8,950
14 – 18 يوليو 2030	5 أيام حضوري	الرياض	العربية	4,750
18 – 29 نوفمبر 2030	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	5,450

تتوفر نسخ مخصصة وداخل المؤسسة من هذه الدورة عند الطلب. garnettrainings.com/ar/customise/