

# فن الضيافة للقطاع المصرفي (موظفي الكافتيريا والاشراف الداخلي)

تطوير المهارات الشخصية

## وصف البرنامج:

الضيافة في القطاع المصرفي أمر بالغ الأهمية لنجاح العمليات اليومية ونجاح المنظومة ككل. تُعد هذه الدورة الطلاب بما يلزم لتوجيه العمليات اليومية لهذا القسم الحيوي، بدءاً من إدارة «الصورة الكبيرة» وصولاً إلى التفاصيل الفنية.

## إلى من يوجه البرنامج:

- مقدمي خدمة الكافتيريا
- مقدمي خدمة الاشراف الداخلي

## أهداف البرنامج:

- بنهاية هذا البرنامج سيتمكن المشاركون من:
- معرفة أهمية هذه الوظيفة للبنك
- فهم معنى الضيافة الممتازة
- تقديم خدمة متميزة للعملاء الداخليين
- معرفة قواعد الإتيكيت في التعامل
- الظهور بمظهر مشرف يعكس قيمة البنك
- التعامل مع الشكاوى بشكل ايجابي وفعال

## محتويات البرنامج

- تعريف فن الضيافة
- أهمية الضيافة والاشراف الداخلي
- معرفة الآثار المترتبة على الخدمة الممتازة والخدمة السيئة.
- تعريف الخدمة الشخصية.
- أبطال الخدمة.
- لغة الجسد في عالم الضيافة.
- أساسيات الضيافة.
- الأخطاء الشائعة في التعامل.
- قواعد المظهر والنظافة الشخصية.
- قراءة لغة الجسد للعملاء.
- التعرف على مفاتيح الخدمة الممتازة.

## استراتيجية التقييم:

سيتم تقييم المتدربين بناءً على المشاركة والتدريبات الجماعية

## يمنح هذا البرنامج عدد:

• وحدات تعليم مستمر

## لغة البرنامج:

اللغة العربية.

## متطلبات الحضور:

لا يوجد



بقاتع التدريب



٨ ساعة



٢٦٨٠  
جنيه مصري