

فن الضيافة لموظفي الكافتيريا والإشراف الداخلي

تطوير المهارات الشخصية



9057



بقاعات التدريب



٨ ساعة

وصف البرنامج:

الضيافة في القطاع المصرفي أمر بالغ الأهمية لنجاح العمليات اليومية ونجاح المنظومة ككل. يُعد البرنامج المشاركين بما يلزم لتوجيه العمليات اليومية لهذا القسم الحيوي، بدءًا من إدارة «الصورة الكبيرة» وصولاً إلى التفاصيل الفنية.

إلى من يوجه البرنامج:

- مقدمي خدمة الكافتيريا
- مقدمي خدمة الإشراف 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 إيجابي وفعال

محتويات البرنامج:

- تعريف فن الضيافة
- أهمية الضيافة والإشراف 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 تفاعلهم أثناء حضور هذا البرنامج ومشاركتهم في التدريبات الجماعية والفردية.

اللغة المستخدمة:

اللغة العربية.

متطلبات الحضور:

لا يوجد

Instructor Bio:

Mr. Hany Fayed

Hany has more than 15 years of experience in the field of Hospitality, HR, training & human development, strategic management and coaching through being able to design both strategic and HR plans.

Hany's area of expertise in Manpower Planning, Talent Management, Culture Management, Performance Management, Psychometric Testing & Analysis, Succession Planning, Training & Development, Team Building & Coaching

His working experience included working in many companies such as:

- Mimar Egypt (150+ Head Count)
- JW Marriott & Renaissance Cairo Mirage City (+1500 Head Count)
- Medmark Health & Life (Brokerage & TPA) (+120 Head Count)
- Comtec for Import & Export (+650 Head Count)

Current Position:

- Founder & Managing Director at ConTrain Business Solutions March

Education:

- Master of Arts in Communication Practice - University of Wales, UK
- Bachelor of Business Administration - Faculty of Commerce, Ain Shams University

Certifications:

- Certified Psychometric Test Professional - Middle Earth HR & Carlton Advanced Management Institute, Dubai, UAE.
- HR Diploma - American University in Cairo
- Certified Corporate Trainer - Dale Carnegie & Associates