



# محاكاة رحلة الزوار: إتقان مفاهيم تصميم تجربة الزوار



**AGILE LEADERS**  
Training Center

30 Nov - 04 Dec 2026

فيينا



## محاكاة رحلة الزوار: إتقان مفاهيم تصميم تجربة الزوار

المرجع: 36279\_20995 التاريخ: 30 Nov - 04 Dec 2026 الموقع: فيينا الرسوم: Euro 5700

### نظرة عامة على الدورة:

تهدف هذه الدورة إلى تزويد المشاركين بفهم شامل لفن وعلم تصميم تجربة الزوار. سيقوم المشاركون بإتقان كيفية تحليل وتخطيط تجربة الزائر بدءاً من اللحظة الأولى حتى نهاية الزيارة، وذلك بهدف تعزيز الفهم والاستمتاع والارتباط بالموضوع أو طبيعة الموقع. ستتناول الدورة مواضيع هامة مثل رسم مسار رحلة الزوار، وزيادة تفاعلهم، وتطبيق آداب وضوابط الاستضافة بطريقة فعالة. كما ستغطي الدورة مسائل سلامة الزوار، والجوانب الثقافية في الاستضافة، وكيفية تفادي الأخطاء في تجربة الزوار باستخدام تقنية "بوكا يوكي".

### الفئة المستهدفة:

- أخصائيو تحسين تجربة الزوار
- منسقي الزوار
- مهثو خدمة العملاء
- مسؤولو الضيافة
- منسقي الفعاليات
- موظفو المتاحف والمعارض

### الأقسام المستهدفة:

- أقسام خدمة العملاء
- إدارة الضيافة والسياحة
- تخطيط وإدارة الفعاليات
- عمليات المتاحف والمعارض
- التسويق والعلاقات العامة

### القطاعات المستهدفة:

- السياحة والسفر
- الضيافة
- المتاحف والمؤسسات الثقافية
- إدارة الفعاليات
- الترفيه والمتنزهات الترفيهية
- الهيئات الحكومية وما في حكمها



## أهداف الدورة:

في نهاية هذه الدورة سيتمكن المشاركون من:

- تصميم وتخطيط تجارب الزوار من البداية إلى النهاية.
- تطبيق تقنيات رسم مسار رحلة الزوار وإنشاء مخططات فعالة.
- تعزيز تفاعل الزوار ورفع مستوى رضاهم خلال زيارتهم.
- تطبيق آداب وضوابط الاستضافة وتدابير السلامة بشكل فعال.
- دمج العناصر الثقافية في مهارات الاستضافة لتعزيز التجربة.
- استخدام تقنيات "بوكا يوكي" لتجنب الأخطاء في تجربة الزوار.
- جمع وتحليل ملاحظات الزوار VOV لتحسين جودة الخدمات.
- تحديد وتلبية احتياجات الزوار المتنوعة بما في ذلك الاحتياجات العاطفية والاجتماعية والوظيفية.

## منهجية التدريب:

تستند هذه الدورة إلى منهجيات تدريب تفاعلية تهدف إلى تحقيق فهم عميق لمفاهيم تجربة الزوار. سيشترك المشاركون في دراسات حالة ونقاشات جماعية. بالإضافة إلى محاكاة عملية لرسم مسار رحلة الزوار. سيتم التركيز في الجلسات التفاعلية على تحسين تفاعل الزوار، وتطبيق تقنيات "بوكا يوكي"، وممارسة ضوابط الاستضافة. كما سيتم تنظيم جلسات لمراجعة وتقييم التغذية الراجعة التي يقدمها الزوار VOV لضمان تحسين مستمر في الخدمات. ستستخدم الدورة سيناريوهات واقعية وتمارين لعب الأدوار لمحاكاة احتياجات الزوار المختلفة وتعزيز تجربتهم الشاملة.

## أدوات الدورة:

- كتيب الدورة
- مواد لدراسة الحالات التطبيقية
- قوائم تحقق وقوائم لضمان اتباع بروتوكولات الاستضافة

## محتوى الدورة:

### اليوم الأول: مقدمة في تصميم تجربة الزوار

- الموضوع 1: مفهوم تصميم تجربة الزوار
- الموضوع 2: فهم رسم مسار رحلة الزوار
- الموضوع 3: إنشاء مخططات لتجربة الزوار
- الموضوع 4: تحديد نقاط القوة ومجالات التحسين
- الموضوع 5: تعزيز فهم واستمتاع الزوار
- الموضوع 6: الارتباط بالموضوع أو طبيعة الموقع
- المراجعة: استعراض المفاهيم المستفادة من اليوم الأول



### اليوم الثاني: تقنيات متقدمة لتعزيز تفاعل الزوار

- الموضوع 1: تعزيز مستويات تفاعل الزوار
- الموضوع 2: آداب وضوابط الاستضافة
- الموضوع 3: ضمان سلامة الاستضافة
- الموضوع 4: الجوانب الثقافية للاستضافة الزوار
- الموضوع 5: تقدير جهد إضافي لتعزيز رحلة الزوار
- الموضوع 6: ملاحظات الزوار وتقديم تقارير VOV
- المراجعة: استعراض المفاهيم المستفادة من اليوم الثاني

### اليوم الثالث: تحليل احتياجات الزوار

- الموضوع 1: اكتشاف احتياجات ورغبات الزوار المعلنة
- الموضوع 2: تحديد احتياجات ورغبات الزوار غير المعلنة
- الموضوع 3: أنواع احتياجات الزوار
- الموضوع 4: الاحتياجات العاطفية والاجتماعية
- الموضوع 5: الاحتياجات المتعلقة بالتعاطف والوظيفية
- الموضوع 6: احتياجات المعلومات والتحكم والراحة
- المراجعة: استعراض المفاهيم المستفادة من اليوم الثالث

### اليوم الرابع: بوكا يوكي وتحسين التجربة

- الموضوع 1: مقدمة في بوكا يوكي في تجربة الزوار
- الموضوع 2: تطبيق تقنيات تحسين التجربة
- الموضوع 3: التطبيقات العملية لبوكا يوكي
- الموضوع 4: ضمان رضا الزوار من خلال بوكا يوكي
- الموضوع 5: التحسين المستمر ودورات التغذية الراجعة
- الموضوع 6: دراسات حالة وأهثلة واقعية
- المراجعة: استعراض المفاهيم المستفادة من اليوم الرابع

### اليوم الخامس: التطبيقات العملية وتمارين المحاكاة

- الموضوع 1: التطبيق الواقعي لتصميم تجربة الزوار
- الموضوع 2: تمارين محاكاة رحلة الزوار
- الموضوع 3: تحليل وتحسين تجارب الزوار
- الموضوع 4: إنشاء خطط عمل لتحسين تجربة الزوار
- الموضوع 5: التقييم النهائي والتغذية الراجعة
- الموضوع 6: تطبيق رؤى تجربة الزوار
- المراجعة: استعراض المفاهيم المستفادة من الدورة

### كيف تختلف هذه الدورة عن الدورات الأخرى المشابهة:

تتميز هذه الدورة بتقديمها لنهج شامل وتفاعلي في تصميم تجربة الزوار. بعكس الدورات الأخرى، تقدم هذه الدورة تدريب عميق في رسم مسار رحلة الزوار، وتعزيز التفاعل، وتفايدي النخطاء باستخدام تقنيات "بوكا يوكي". تركز الدورة على التطبيق العملي من خلال المحاكاة وتمارين لعب الأدوار، لضمان قدرة المشاركين على تنفيذ ما تعلموه بفعالية. بالإضافة إلى ذلك، تغطي الدورة الجوانب الثقافية للاستضافة وتقنيات التفاعل المتقدمة، مما يجعلها برنامجاً شاملاً ومصححاً خصيصاً للمختصين في تجربة الزوار ومنسقيها.

## فئات الدورات التدريبية

|                                                    |                                                     |
|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| الدورات التدريبية في مجال البيئة والاستدامة        | دورات إدارة الجودة وتطوير العمليات                  |
| دورات إدارة و تحليل البيانات ودورات علم البيانات   | دورات إدارة و تطوير الموارد البشرية                 |
| دورات الذهن السيرياني ودورات تقنية المعلومات       | دورات الاتصال الجماهيري و السياسات والعلاقات العامة |
| دورات التدريب القانوني والهشتريات والتعاقدات       | دورات التسويق وإدارة علاقات العملاء وإدارة المبيعات |
| دورات الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال             | دورات السكرتارية و إدارة المكاتب                    |
| دورات الصحة والسلامة والذهن المهني                 | دورات الصيانة ودورات المجالات الهندسية المتنوعة     |
| دورات المحاسبة و التهويل و دورات الإدارة المالية   | دورات المهارات الشخصية وتطوير الذات                 |
| دورات في مجالات القيادة والإدارة                   | دورات معتمدة من قبل هيئات دولية                     |
| دورات مكتب إدارة المشاريع وإدارة المشاريع الرشيقية |                                                     |



## مدن التدريب

|                                   |                                      |                                         |
|-----------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------------|
| أهستردام<br>هولندا                | أكرا<br>غانا                         | أثينا<br>اليونان                        |
| الدار البيضاء<br>المغرب           | الجبيل<br>المملكة العربية السعودية   | استنبول<br>تركيا                        |
| القاهرة<br>مصر                    | الرياض<br>المملكة العربية السعودية   | الدوحة<br>قطر                           |
| باريس<br>فرنسا                    | الهناوة<br>مملكة البحرين             | الكويت<br>الكويت                        |
| براغ<br>جمهورية التشيك            | بانكوك<br>تايلند                     | باكو<br>أذربيجان                        |
| بورتو<br>البرتغال                 | برلين<br>ألمانيا                     | برشلونة<br>إسبانيا                      |
| تورنتو<br>كندا                    | تيليسي<br>جورجيا                     | بوكيت<br>تايلاند                        |
| جوهانسبرغ<br>جنوب افريقيا         | جنيف<br>سويسرا                       | جاكرتا<br>جمهورية اندونيسيا             |
| زنجار<br>تنزانيا                  | روما<br>إيطاليا                      | حلي<br>الإمارات العربية المتحدة         |
| سيول<br>كوريا الجنوبية            | سنغافورة<br>سنغافورة                 | سان دييغو<br>الولايات المتحدة الأمريكية |
| طرابزون<br>تركيا                  | شيكاغو<br>الولايات المتحدة الأمريكية | شرم الشيخ<br>مصر                        |
| عمان<br>المملكة الأردنية الهاشمية | طوكيو<br>اليابان                     | طشقند<br>أوزبكستان                      |
| فيينا<br>النمسا                   | فرانكفورت<br>ألمانيا                 | عن بعد<br>منصة زووم                     |

## مدن التدريب

|                    |                          |                                       |
|--------------------|--------------------------|---------------------------------------|
| لانكاوي<br>ماليزيا | كيب تاون<br>جنوب افريقيا | كوالالمبور<br>ماليزيا                 |
| هاربيا<br>اسبانيا  | لندن<br>المملكة المتحدة  | لشبونة<br>البرتغال                    |
| هونتر<br>سويسرا    | مسقط<br>سلطنة عمان       | مدريد<br>اسبانيا                      |
| نيروبي<br>كينيا    | هيونج<br>المانيا         | ميلان<br>ايطاليا                      |
|                    |                          | نيويورك<br>الولايات المتحدة الأمريكية |