JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة مهارات حجز تذاكر الطيران والفنادق

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة مهارات حجز تذاكر الطيران والفنادق

دورة مهارات حجز تذاكر الطيران والفنادق دورة تدريبية مدتها أسبوع لوكلاء السفر وموظفي الحجوزات ومنسقي سفر الشركات، يبني فيها المشاركون قائمة تحقق الحجز والإقامة لاستخدامها في كل ملف حجز. تتغير قواعد الأجور وقنوات التوزيع ومخزون الغرف باستمرار، فيصبح الخطأ في التذكرة أو الحجز مكلفا للمسافر والوكالة معا. وتقدم جوبيتر برايم للتدريب مهارات حجز تذاكر الطيران والفنادق في سياق جودة الخدمة وضبط تكاليف السفر.

لماذا تهم مهارات حجز تذاكر الطيران والفنادق الآن

تشكل ثلاث قوى مهارات حجز تذاكر الطيران والفنادق اليوم. فشركات الطيران تجزئ الأجور إلى عائلات أسعار تختلف في الأمتعة واختيار المقاعد ورسوم التعديل، فلا يكفي السعر وحده لمقارنة العروض. وتتوزع قنوات البيع بين أنظمة التوزيع العالمية والقنوات المباشرة لشركات الطيران ومحركات حجز الفنادق، ولكل منها قواعده. ويطلب مشترو سفر الشركات الامتثال لسياسة السفر ورعاية المسافر. والوكالة التي تتقن هذه الجوانب تحمي هامشها وثقة عملائها، أما التي تهملها فتواجه مذكرات خصم واستردادا ضائعا ونزلاء بلا غرف. وتستند الدورة إلى منطق قواعد الأجرة وبنية سجل الحجز وممارسات أسعار الغرف ومخزونها.

المستفيدون من مهارات حجز تذاكر الطيران والفنادق

- من يسعر تذاكر الطيران ويصدرها للمسافرين بغرض العمل أو السياحة
- من يتولى إعادة الإصدار والإلغاء والاسترداد ومعالجة تغيير الجداول
- من ينسق سفر الموظفين وفق سياسة السفر في المنشأة
- من يبيع الغرف والباقات والتخصيصات الجماعية في الفنادق
- من يدير كتل الغرف للاجتماعات والرحلات السياحية في المكاتب الأمامية والمبيعات

تستفيد مكاتب وكالات السفر ووحدات سفر الشركات الداخلية أكثر حين يحضر عدد من موظفيها معا ويتفقون على طريقة واحدة لخدمة الحجوزات.

قدرات مهارات حجز تذاكر الطيران والفنادق

يتدرب المشاركون على قراءة قواعد الأجرة وبناء سجلات الحجز ومطابقة أسعار الغرف مع حاجة المسافر.

- احتساب الأجرة من رمز أساس الأجرة ودرجة الحجز وقواعد المسار — العرض المقدم للمسافر
- بناء سجل حجز مكتمل العناصر الإلزامية — مهلة الإصدار وطلبات الخدمة
- تطبيق شروط التعديل وإعادة الإصدار والاسترداد على تذكرة صادرة — قرار التكلفة على المسافر
- مقارنة أنواع أسعار الغرف بشروط الإلغاء والمزايا المشمولة — صاحب سياسة سفر الشركة
- تصميم كتلة غرف بمواعيد التحرير وشروط التناقص — منظم الفعالية أو الرحلة
- إبلاغ النزلاء بإجراءات الحجز الزائد والنقل إلى فندق بديل بوضوح — المكتب الأمامي وعلاقات النزلاء

مصطلحات مهارات حجز تذاكر الطيران والفنادق الأساسية

- رمز أساس الأجرة — رمز من حروف وأرقام يحدد الأجرة ويربطها بقواعدها وقيودها ودرجة الحجز الخاصة بها.
- درجة الحجز — حرف واحد يمثل فئة مخزون تفتحها شركة الطيران أو تغلقها لضبط عدد المقاعد المبيعة بكل أجرة.
- سجل اسم المسافر PNR — ملف الحجز الذي يضم أسماء المسافرين وخط الرحلة وبيانات الاتصال والإصدار وطلبات الخدمة الخاصة.
- نظام التوزيع العالمي GDS — شبكة حجز مشتركة يستخدمها الوكلاء للبحث عن مقاعد الطيران وغرف الفنادق وحجزها وإصدارها.
- السعر المتاح الأدنى — أقل سعر معلن للغرفة في تاريخ محدد قبل الخصومات أو الأسعار المتفاوض عليها.
- بند التناقص — شرط تعاقدي يحدد عدد الغرف المحجوزة للمجموعة التي يجوز تحريرها قبل دفع ثمن الليالي غير المستخدمة.

مهارات حجز تذاكر الطيران والفنادق يوما بيوم

اليوم 1: مشهد توزيع السفر

- قنوات توزيع الطيران — الاختيار بين نظام GDS والحجز المباشر والإلكتروني
- عائلات الأجور المصنفة — شرح المزايا المشمولة والرسوم الإضافية للمسافر
- رموز المدن والمطارات — قراءة خطوط الرحلات دون أخطاء في المسار
- بنود سياسة سفر الشركات — مطابقة الحجز مع حدود الدرجة والتكلفة
- مزيج توزيع الفنادق — الموازنة بين مصادر الغرف بالجملة والمباشرة والمتفاوض عليها

اليوم 2: الأجور وبناء التذكرة

- منطق أساس الأجرة ودرجة الحجز — تحديد قواعد الأجرة المنطبقة على الرحلة
- مبادئ احتساب الأجرة — تسعير رحلات الذهاب والعودة ومتعددة القطاعات
- الضرائب والرسوم والإضافات — عرض إجمالي صحيح على المسافر
- إصدار التذكرة الإلكترونية — فحص القسائم والصلاحية ووزن الأمتعة المسموح
- الرحلات المشتركة بين الناقلين — تحديد قواعد الناقل الحاكمة للتذكرة

اليوم 3: خدمة التذاكر الصادرة

- عناصر سجل اسم المسافر — استكمال الاتصال والملاحظات ومهلة الإصدار
- التعديلات الطوعية وإعادة الإصدار — احتساب فرق الأجرة والغرامات
- الاسترداد والإلغاء الفوري — استعادة القيمة ضمن مهل شركة الطيران
- تغييرات الجداول غير الطوعية — إعادة حجز المسافر دون تكلفة إضافية
- طلبات الخدمة الخاصة — ترتيب الوجبات والمساعدة الحركية والمقاعد

اليوم 4: أسعار الغرف والكتل والمخزون

- أنواع أسعار الغرف — مقارنة السعر المعلن والسعر المؤسسي والباقات وغير القابل للاسترداد
- أنواع الغرف وخطط الوجبات — مطابقة الإقامة مع ملف المسافر
- كتل الغرف والتخصيصات — تحديد مواعيد الإقفال والتحرير
- بنود التناقص والإلغاء — الحد من مسؤولية المجموعة عن الليالي غير المستخدمة
- إجراءات الحجز الزائد والنقل البديل — حماية النزلاء عند نفاد المخزون

اليوم 5: تطبيق قائمة تحقق الحجز والإقامة

- حالة رحلة عمل — تسعير خط رحلة متعدد المدن وإصدار تذكرته
- حالة اضطراب الرحلات — إعادة إصدار التذاكر ونقل ليالي الفندق معا
- حالة سفر جماعي — الجمع بين مقاعد الطيران وكتلة غرف فندقية
- تدقيق جودة الحجز — اكتشاف الأخطاء قبل الإصدار وتسجيل الوصول
- قائمة تحقق الحجز والإقامة — الخطوات الختامية لكل ملف حجز

تطبيق مهارات حجز تذاكر الطيران والفنادق بعد الدورة

- تدقيق عشرة سجلات حجز حديثة وفق فحوص قواعد الأجرة ومهلة الإصدار التي تناولتها الدورة.
- مراجعة عقد مجموعة فندقية واحد من حيث مواعيد التحرير وشروط التناقص واقتراح جدول معدل لكتلة الغرف.

أسئلة حول مهارات حجز تذاكر الطيران والفنادق

ما مهارات حجز تذاكر الطيران والفنادق ولماذا تهم الآن؟

هي مهارات تسعير تذاكر الطيران وإصدارها وخدمتها وبيع غرف الفنادق بدقة. وتهم الآن لأن عائلات الأجور وتعدد القنوات وتشدد قواعد الاسترداد تجعل الأخطاء مكلفة للوكالات والمسافرين.

ما الأدوار الأكثر استفادة من مهارات حجز تذاكر الطيران والفنادق؟

يستفيد منها وكلاء السفر وموظفو الحجوزات ومنسقو سفر الشركات أكثر من غيرهم. ويستفيد كذلك موظفو الفنادق الذين يديرون كتل الغرف.

كيف تختلف دورة مهارات حجز تذاكر الطيران والفنادق عن دورة إدارة إيرادات الفنادق؟

تعمل هذه الدورة على مستوى مكتب الحجز لا على مستوى استراتيجية التسعير. فإدارة الإيرادات تضع الأسعار وتضبط المخزون، أما هنا فيتعلم الوكيل قراءة تلك الأسعار وتطبيق قواعد الأجرة وخدمة كل حجز بشكل صحيح.

ماذا تعود به من دورة مهارات حجز تذاكر الطيران والفنادق؟

تعود بقائمة تحقق مجربة للحجز والإقامة. وتغطي الأجور والتعديلات والاسترداد وأسعار الغرف وشروط كتل الغرف.

مهارات حجز تذاكر الطيران والفنادق: الطريق إلى الأمام

توجه قائمة تحقق الحجز والإقامة أولا قرار جاهزية خط الرحلة المعروض للإصدار. ويستخدمها الوكلاء والمنسقون في كل ملف، ويستخدمها قادة المكاتب لتدقيق جودة العمل. وبعد شهر من استخدامها تستحق خطوات الاسترداد وإعادة الإصدار مراجعة جديدة في ضوء مذكرات الخصم الفعلية وشكاوى المسافرين.