JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة تصميم رحلة المسافر في المطارات

22 – 26 نوفمبر 2027

الدار البيضاء

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة تصميم رحلة المسافر في المطارات

المرجع: 75457_2049 **التاريخ:** 22 – 26 نوفمبر 2027 **المكان:** الدار البيضاء **الرسوم:** GBP 4900

تصميم رحلة المسافر في المطارات دورة تدريبية مدتها أسبوع لمديري مباني الركاب وتجربة العملاء وجودة الخدمة الذين يرسمون حركة المسافر من رصيف الوصول حتى بوابة الصعود، وتنتهي بإعداد مخطط رحلة المسافر من الرصيف إلى البوابة. ومع تزايد أعداد المسافرين وانتشار الخدمة الذاتية وارتفاع توقعات الركاب، أصبح كل طابور وكل لافتة وكل لحظة خدمة اختبارا علنيا لأداء المبنى. وتقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة لفرق المطارات وشركات الطيران.

لماذا يهم تصميم رحلة المسافر الآن

تتشكل رحلة المسافر اليوم تحت تأثير ثلاث قوى: إجراءات السفر الرقمية ونقاط التحقق الحيوي التي تنقل جزءا من المهام من الموظفين إلى المسافرين، وشركاء الطيران والخدمات الأرضية الذين يملك كل منهم جزءا من التجربة داخل المبنى، والمسافرون الذين يقارنون المطار بأرقى تجارب التجزئة والضيافة التي يعرفونها. المبنى الذي يصمم رحلته بعناية يحول وقت الانتظار إلى حركة هادئة وواثقة وعوائد أقوى للمحلات التجارية، أما المبنى الذي يترك الرحلة للمصادفة فيواجه رحلات ربط فائتة وممرات تفتيش مزدحمة. وتستند الدورة إلى مخطط الخدمة وخريطة رحلة العميل ومفارقة استعادة الخدمة.

المستفيدون من تصميم رحلة المسافر

- قادة المناوبات في مباني الركاب المسؤولون عن الطوابير والتدفقات ونقاط معالجة المسافرين
- مسؤولو تجربة العملاء الذين يتولون قياس الرضا ومعالجة الشكاوى
- مختصو جودة الخدمة الذين يضعون المعايير ويدققونها مع شركاء الطيران والخدمات الأرضية
- منسقو الامتيازات التجارية الذين يعتمدون على وقت مكوث المسافر ومسارات حركته
- مخططو المرافق واللافتات المسؤولون عن الإرشاد المكاني وتعديلات تخطيط المبنى

تحقق فرق مباني الركاب أكبر استفادة عندما يحضر موظفو العمليات وتجربة العملاء والشؤون التجارية معا ويرسمون الرحلة نفسها من ثلاث زوايا.

قدرات تصميم رحلة المسافر

يتعلم المشاركون رؤية المبنى بعين المسافر وتحويل نقاط الاحتكاك إلى لحظات مصممة بعناية.

- رسم رحلة المسافر من الرصيف إلى البوابة بنقاط التماس والمشاعر ونقاط الألم — أولويات تحسين المبنى
- تحديد معايير خدمة قابلة للقياس لكل نقطة معالجة — شركاء الطيران والخدمات الأرضية
- تقييم وضوح الإرشاد المكاني عبر اللافتات والشاشات الرقمية ومساعدة الموظفين — طلبات تعديل التخطيط
- تصميم مزيج لقياس الآراء يربط الاستبيانات والمستشعرات والشكاوى — تقارير التجربة
- بناء بروتوكول لاستعادة الخدمة أثناء التأخير والاضطرابات — مشرفو الخطوط الأمامية
- مواءمة تعديلات الرحلة مع الأهداف التجارية والتشغيلية — قيادة المبنى

مصطلحات تصميم رحلة المسافر الأساسية

- خريطة رحلة العميل — خط زمني مرئي لكل خطوة ونقطة تماس وشعور يمر به المسافر من الوصول حتى الصعود.
- مخطط الخدمة — رسم يربط تصرفات المسافر في الواجهة بالموظفين والأنظمة وعمليات الشركاء خلف الكواليس.
- لحظة الحقيقة — نقطة تماس يكون عندها المسافر حكما دائما على المطار، مثل التفتيش الأمني.
- الإرشاد المكاني — مجموع اللافتات وخطوط الرؤية والشاشات الرقمية وإشارات الموظفين التي تساعد المسافر على إيجاد طريقه بنفسه.
- وقت المكوث — الوقت الذي يقضيه المسافر في المنطقة المقيدة قبل الصعود، ويؤثر في مستوى التوتر والإنفاق في المحلات.
- استعادة الخدمة — الاستجابة المخططة التي تعيد ثقة المسافر بعد تأخير أو خطأ أو إخفاق في الخدمة.

تصميم رحلة المسافر يوما بيوم

اليوم 1: المبنى من منظور المسافر

- شرائح المسافرين والشخصيات النموذجية — أي المسافرين يحددون أولويات المبنى
- جرد نقاط التماس من الرصيف إلى البوابة — مواضع الملكية المشتركة بين الشركاء
- تحليل لحظات الحقيقة — نقاط التماس التي تصنع حكم المسافر
- اتجاهات الخدمة الذاتية والتحقق الحيوي — كيف تتغير أدوار الموظفين
- مقارنات التجربة من الضيافة والتجزئة — رفع سقف توقعات المبنى

اليوم 2: رسم الرحلة ومخططات الخدمة

- بناء خريطة رحلة العميل — رصد الخطوات والمشاعر ونقاط الألم
- طبقات مخطط الخدمة — ربط تصرفات الواجهة بالعمليات خلف الكواليس
- مراقبة الطوابير والتدفق — اكتشاف الاختناقات عند نقاط المعالجة
- رحلات ذوي الإعاقة وضعف الحركة — التصميم لكل مسافر
- مصفوفة ترتيب نقاط الألم — اختيار نقاط الاحتكاك التي تعالج أولا

اليوم 3: معايير الخدمة والإرشاد المكاني

- معايير الخدمة في نقاط المعالجة — تحديد أهداف وقت الانتظار واللباقة
- اتفاقيات مستوى الخدمة مع الشركاء — مشاركة المعايير مع شركات الطيران ومقدمي الخدمات
- منهجية تدقيق الإرشاد المكاني — اختبار اللافتات وخطوط الرؤية والشاشات الرقمية
- تصميم وقت المكوث في المنطقة المقيدة — الموازنة بين الحركة الهادئة وعوائد المحلات
- نقاط المساعدة وسفراء الخدمة — أين يضيف الدعم البشري أكثر

اليوم 4: قياس الآراء واستعادة الخدمة

- تصميم استبيانات المسافرين — اختيار أسئلة تكشف الأسباب الجذرية
- بيانات المستشعرات والطوابير والشكاوى — بناء لوحة موحدة للتجربة
- مؤشر صافي الترويج ودرجات الرضا — قراءة الاتجاهات دون دقة زائفة
- بروتوكول استعادة الخدمة — إعادة الثقة أثناء التأخير والاضطرابات
- قواعد تمكين موظفي الخطوط الأمامية — تحديد ما يقدمه الموظف فورا

اليوم 5: التطبيق العملي لمخطط رحلة المسافر من الرصيف إلى البوابة

- تطبيق خرائط الرحلة على حالة مبنى ركاب — اختيار نطاق إعادة التصميم
- تطبيق معايير الخدمة على نقاط التماس المعاد تصميمها — متطلبات موافقة الشركاء
- تطبيق مقاييس الآراء على إعادة التصميم — تتبع تغير التجربة
- التدرب على عرض المقترح لأصحاب المصلحة — كسب دعم قيادة المبنى
- مخطط رحلة المسافر من الرصيف إلى البوابة — استكمال إعادة التصميم وتسلسل التطبيق

تطبيق تصميم رحلة المسافر بعد الدورة

- قيادة جولة ميدانية في رحلة واحدة داخل المبنى مع الشركاء وإعداد خريطة رحلة عميل مشتركة مع ترتيب نقاط الألم.
- إجراء تدقيق للإرشاد المكاني في رصيف أو صالة واحدة وعرض تعديلات اللافتات ونقاط المساعدة على مخططي المرافق.

أسئلة حول تصميم رحلة المسافر

ما تصميم رحلة المسافر في المطارات ولماذا يهم الآن؟

تصميم رحلة المسافر في المطارات هو التشكيل المقصود لكل خطوة من الرصيف إلى البوابة. ويهم الآن لأن الخدمة الذاتية وتوزع الملكية بين الشركاء وارتفاع توقعات المسافرين تجعل كل نقطة تماس مقياسا ظاهرا لأداء المبنى وسمعته.

ما الأدوار الأكثر استفادة من دورة تصميم رحلة المسافر في المطارات؟

قادة المناوبات ومسؤولو تجربة العملاء ومختصو جودة الخدمة هم الأكثر استفادة. ويستفيد أيضا المنسقون التجاريون ومخططو اللافتات، لأن المسارات والإرشاد المكاني يؤثران في راحة المسافر وفي العوائد.

كيف يختلف تصميم رحلة المسافر في المطارات عن دورة عمليات المطارات؟

ينظر تصميم رحلة المسافر إلى المبنى من خلال تجربة المسافر لا من خلال توزيع الموارد. فدورة العمليات تركز على المواقف والبوابات والموارد، بينما تركز هذه الدورة على نقاط التماس والمعايير والإرشاد المكاني والآراء واستعادة الخدمة.

ماذا تعود به من دورة تصميم رحلة المسافر في المطارات؟

تعود بمخطط رحلة المسافر من الرصيف إلى البوابة لرحلة واحدة داخل المبنى. ويجمع خريطة الرحلة والمعايير وتعديلات الإرشاد وبروتوكول الاستعادة.

تصميم رحلة المسافر: الطريق إلى الأمام

يحدد مخطط رحلة المسافر من الرصيف إلى البوابة أولا نقاط التماس التي يعاد تصميمها في دورة التحسين التالية للمبنى. ويستخدمه قادة المبنى وشركاء الطيران وفرق تجربة العملاء للاتفاق على المعايير وتتبع التغيير. وبعد أول استخدام له تستحق مقاييس الآراء وبروتوكول استعادة الخدمة مراجعة جديدة، لأن توقعات المسافرين وتقنيات الخدمة الذاتية تواصل تغيير اللحظات الأكثر أهمية.