JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة إدارة شكاوى المسافرين ومطالبات الحقوق

24 – 28 أكتوبر 2027

الدوحة

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة إدارة شكاوى المسافرين ومطالبات الحقوق

المرجع: 77452_2102 **التاريخ:** 24 – 28 أكتوبر 2027 **المكان:** الدوحة **الرسوم:** GBP 6500

إدارة شكاوى المسافرين ومطالبات الحقوق دورة تدريبية مدتها أسبوع لمديري علاقات العملاء في شركات الطيران والمطارات، يبني فيها المشاركون دليل حل مطالبات المسافرين الخاص بالتأخير والإلغاء والأمتعة المفقودة أو المتضررة. ترتفع توقعات المسافرين ويتسع النقاش العلني عبر المنصات الاجتماعية وتشتد قواعد حماية المستهلك، فتصبح كل مطالبة معلقة تكلفة مالية وإشارة سلبية إلى السمعة. تقدم هذه الدورة جوبيتر برايم للتدريب.

لماذا تهم إدارة شكاوى المسافرين ومطالبات الحقوق الآن

تتحكم ثلاث قوى في معالجة الشكاوى بقطاع السفر الجوي اليوم. يقدم المسافرون مطالباتهم بسرعة أكبر عبر التطبيقات والبوابات الإلكترونية وينتظرون ردا معللا خلال أيام. وتحدد قواعد حماية المستهلك الخاصة بالتأخير والإلغاء ورفض الصعود والأمتعة استحقاقات تختلف بحسب المسار والناقل، فيحتاج معالجو الحالات إلى منطق قرار واضح بدلا من المجاملات الارتجالية. والجهة التي تحسم المطالبات باتساق تقلل التصعيد إلى جهات الإنفاذ وآليات تسوية النزاعات البديلة، أما الجهة التي تتعامل معها بضعف فتدفع الثمن مرتين: في المبالغ المستردة وفي فقدان ولاء المسافرين.

المستفيدون من إدارة شكاوى المسافرين ومطالبات الحقوق

- قادة استقبال الشكاوى وفرزها وضبط مواعيد الرد عليها
- المديرون الذين يقررون الاسترداد وإعادة الحجز والرعاية واستحقاقات التعويض بعد الاضطراب
- المشرفون المسؤولون عن تتبع الأمتعة وتوصيل الحقائب المتأخرة وتسوية الأضرار
- المنسقون الذين يجمعون الأدلة من العمليات وشركاء المناولة وفرق المطار
- المحللون الذين يرفعون اتجاهات الشكاوى وأسبابها الجذرية وتكلفة المطالبات

تستفيد وحدة علاقات العملاء أكثر حين يحضر قادة الاستقبال والمطالبات والأمتعة معا ويتفقون على منطق قرار موحد.

قدرات إدارة شكاوى المسافرين ومطالبات الحقوق

يحول المشاركون استحقاقات المسافرين والأدلة المتاحة إلى قرارات مطالبات عادلة وموثقة وفي وقتها.

- تصنيف الشكاوى الواردة بحسب نوع الاضطراب والاستحقاق ودرجة الاستعجال — قادة الفرز ووكلاء الخطوط الأمامية
- تطبيق أشجار قرار الاستحقاق للتأخير والإلغاء ورفض الصعود — معتمدو المطالبات
- بناء ملف أدلة يربط السجلات التشغيلية بكل مطالبة — الفرق القانونية وفرق النزاعات
- حساب تكلفة الرعاية والمبالغ المستردة والتسويات لكل اضطراب — المراقبون الماليون
- تصميم استجابات استعادة الخدمة التي تعيد الثقة بعد رحلة متعثرة — مسؤولو الولاء والعلامة
- إيصال القرارات بردود مكتوبة واضحة ومتعاطفة — المسافرون وجهات التصعيد

مصطلحات إدارة شكاوى المسافرين ومطالبات الحقوق الأساسية

- الظروف الاستثنائية — أحداث خارجة عن سيطرة الناقل قد تسقط استحقاق التعويض مع بقاء واجبات الرعاية قائمة.
- واجب الرعاية — الوجبات والمرطبات ووسائل الاتصال والإقامة التي يوفرها الناقل للمسافرين المنتظرين خلال اضطراب طويل.
- تقرير مخالفة الأمتعة — السجل الذي يحرر في المطار عند تأخر حقيبة أو تضررها أو فقدها، وتبدأ به مطالبة الأمتعة.
- رفض الصعود — منع مسافر يحمل حجزا صالحا من السفر، وهو ما يرتب استحقاقات محددة.
- التسوية البديلة للنزاعات — مسار مستقل لتسوية مطالبة المسافر خارج المحكمة بعد انتهاء إجراءات الناقل الداخلية.
- استعادة الخدمة — الإجراءات المخططة التي تصلح تجربة المسافر وثقته بعد الإخفاق، بما يتجاوز الحد القانوني الأدنى.

إدارة شكاوى المسافرين ومطالبات الحقوق يوما بيوم

اليوم 1: مشهد حقوق المسافرين

- فئات استحقاقات المسافرين — أي اضطرابات تنشئ أي واجبات
- بنود شروط النقل — حيث تحدد العقود نتائج المطالبات
- خريطة قنوات الشكاوى — أين يرفع المسافرون مشكلاتهم ولماذا
- حائزو الأدلة من أصحاب المصلحة — من يملك سجلات التأخير والأمتعة والحجز
- خط الأساس لحجم المطالبات — تحديد أولويات وحدة علاقات العملاء

اليوم 2: استقبال الشكاوى ومسار الحالة

- مصفوفة الفرز حسب نوع الاضطراب — توجيه الحالات إلى المعالج المناسب
- هيكل سجل الحالة — توثيق الوقائع اللازمة لقرار قابل للدفاع عنه
- معايير زمن الاستجابة — الموازنة بين السرعة وعمق التحقيق
- سلم التصعيد — متى يتدخل المشرفون أو القانونيون أو الشركاء
- فحوص المطالبات المكررة والاحتيالية — حماية العدالة وضبط التكاليف

اليوم 3: استحقاقات التأخير والإلغاء والأمتعة

- شجرة قرار التأخير والإلغاء — مسارات الاسترداد أو إعادة الحجز أو التعويض
- أدلة الظروف الاستثنائية — إثبات أسباب الطقس أو الحركة الجوية أو الأمن
- سجلات تكلفة واجب الرعاية — رد نفقات الوجبات والفنادق والتنقل
- متابعة تقرير مخالفة الأمتعة — التتبع والنفقات المؤقتة والتسوية
- حالات رفض الصعود وخفض الدرجة — عروض المتطوعين وقواعد الاستحقاق

اليوم 4: استعادة الخدمة ومنع النزاعات

- مفارقة استعادة الخدمة — متى تعزز المعالجة الجيدة ولاء المسافر
- سياسة لفتات حسن النية — القسائم والأميال وحدود الصلاحية التقديرية
- نماذج الردود المكتوبة — تعليل واضح وتعاطف ولغة مبسطة
- الجاهزية للتسوية البديلة للنزاعات — إعداد الملفات للمراجعة المستقلة
- حلقة تغذية الأسباب الجذرية — مشاركة أنماط الشكاوى مع العمليات

اليوم 5: ممارسة دليل حل مطالبات المسافرين

- محاكاة حالات الاضطراب — تطبيق مصفوفة الفرز تحت الضغط
- تمرين الحكم في الاستحقاق — اختبار شجرة القرار على سيناريوهات واقعية
- مراجعة صياغة الردود — نقد الزملاء لخطابات قرارات المسافرين
- مؤشرات أداء الشكاوى — قياس زمن الحل والتكلفة ورضا المسافرين
- دليل حل مطالبات المسافرين — المسار النهائي والقواعد ومعايير الرد

تطبيق إدارة شكاوى المسافرين ومطالبات الحقوق بعد الدورة

- إجراء تدقيق لمدة أسبوعين على المطالبات المغلقة مقابل شجرة قرار الاستحقاق ورصد الأحكام غير المتسقة لتصحيحها.
- عقد جلسة أسباب جذرية مع العمليات وشركاء الأمتعة حول أكثر ثلاثة أنواع من الشكاوى تكرارا.

أسئلة حول إدارة شكاوى المسافرين ومطالبات الحقوق

ما إدارة شكاوى المسافرين ومطالبات الحقوق، ولماذا تهم الآن؟

هي العملية المنظمة لاستقبال مطالبات المسافرين والتحقيق فيها والبت فيها بعد التأخير أو الإلغاء أو مشكلات الأمتعة. وتهم الآن لأن المسافرين يطالبون بسرعة أكبر، والقواعد تطبق بصرامة أعلى، والأحكام غير المتسقة تنتشر علنا وتكلف كثيرا.

ما الأدوار الأكثر استفادة من دورة إدارة شكاوى المسافرين ومطالبات الحقوق؟

يستفيد مديرو علاقات العملاء ومعتمدو المطالبات ومشرفو خدمات الأمتعة ومحللو الشكاوى أكثر من غيرهم. وتستفيد فرق شركات الطيران وخدمات المطارات على حد سواء.

بم تختلف دورة إدارة شكاوى المسافرين ومطالبات الحقوق عن دورة خدمة العملاء؟

تركز على الاستحقاقات والأدلة وقرارات المطالبات لا على لباقة الخطوط الأمامية. وتغطي أشجار القرار وملفات الحالات والجاهزية للنزاعات.

ماذا تعود به من دورة إدارة شكاوى المسافرين ومطالبات الحقوق؟

تعود بمسار للمطالبات وشجرة قرار للاستحقاق ونماذج ردود مختبرة. وبذلك تحسم وحدتك الحالات المتشابهة بالطريقة نفسها.

إدارة شكاوى المسافرين ومطالبات الحقوق: الطريق إلى الأمام

يوجه دليل حل مطالبات المسافرين أولا طريقة حكم الوحدة في موجة مطالبات الاضطراب التالية بعد حدث جوي أو فني. ويستخدمه وكلاء الاستقبال ومعتمدو المطالبات ومشرفو الأمتعة يوميا. ويستند إليه قادة الوحدة عند تمويل الإصلاحات المطلوبة لدى فرق العمليات. وبعد أول استخدام له تستحق حدود لفتات حسن النية وطلبات الأدلة الموجهة إلى شركاء المناولة مراجعة جديدة.