



بوندل للفنادق و المنتجعات
BOUL HOTELS & RESORTS
1959

بناء مهارات التعامل مع المكالمات الهاتفية

كن سابقاً في تجاوز توقعات الضيف والعمل على الاحتياجات المسـتقبليـة للنزيل بشكل استباقي

خذ المبادرة



الصوت المنخفض يجعلك أكثر نضجاً وثقةً. اجعل معدل سرعة حديثك متوافقة مع سرعة حديث المتصل

استخدم درجة صوت منخفضة



السلام عليكم شكراً لاتصالك بفندق بوندل (لاتصال الخارجي) "محمد" من قسم الاستقبال كيف أقدر أساعدك

استخدم التحية القياسية



عندما تبتسم، فإنك تحسن تلقائياً من جودة صوتك، وستبدو أيضاً مهتماً وسعيداً

ابتسم قبل رفع السماعة



حافظ على انطباع إيجابي

الرد على الهاتف هو فرصتك لرسم صورة احترافية عن نفسك وصورة إيجابية عن الفندق

مدير تدريب المجموعة
غسان أحمد غنوم

تابع التنفيذ واشكر الضيف

تابع مع الأقسام/الأشخاص المعنيين حتى التأكد من تنفيذ المطلوب ثم تواصل مع الضيف لإبلاغه بإتمام تنفيذ المطلوب، واشكره



توجه بتفكيرك نحو الحلول وتقديم بدائل

أظهر ضبطاً للنفس وتعاطفاً فعلاً في الحوارات التي قد تتضمن شكاوى



قدم العرض المناسب لاحتياجات النزيل

عن طريق عرض فئة غرف أعلى وإبراز مزاياها وفي حال كانت المواعيد المطلوبة غير متوفرة، اعرض مواعيد/أماكن بديلة



تكيف مع الاحتياجات وتعاطف مع النزيل

تكيف مع المواقف المختلفة واحتياجات النزيل المتغيرة وأظهر اهتمامك في حديثه وسعيك لتلبية احتياجاته وتحقيق رغباته