

OP 4.1 Hospitality and pricing training for Jabal Moussa's guesthouses

Aiming at improving expertise of guesthouses in the surrounding villages of Jabal Moussa in hospitality and help them price their food and accommodation services, a consultant in service and hospitality, Mr Rabih Nehme, was selected to train guesthouse owners on hospitality standards and pricing techniques of their services.

In this scope, a full-day training was conducted on July 1st 2021, where 9 attendees from 5 guest houses were present.

The target of the training was to provide information on what is expected from a guesthouse owner to ensure tourists satisfaction. It tackled subjects such as good coordination and management of the work, technical know-how, how to enhance productivity through motivation and creativity, and continuous evaluation process.

The training program included the following subjects explained in detail by the consultant:

- Hospitality and welcoming: Introduction to hospitality industry (guesthouse concepts); first impressions; building a professional image; etiquette; personal branding and right vs wrong hospitality words.
- Learning objectives: customer service, cultural awareness, customers' profiles, customers' interactions and behaviors.
- Communication skills: types and methods of communication, listening and interpersonal skills, public speaking, body language, etc.
- Personal hygiene and grooming standards
- Guesthouse management: organization, improving customer service, advertising, cutting cost, maintenance, how to effectively manage a kitchen, storage management, hygiene and sanitation, food safety, cleaning process, staff hygiene and grooming, eco-friendly practices.
- Art of service: basic techniques and skills for further study and professional development in the fields of hospitality and tourism (professional image, table setting, service styles and techniques, caring of guests).

- Food and beverage cost control and internal auditing: purchasing cycle and inventory control, food planning and preparation, inventory and expiry dates.

Each attendee/ guesthouse owner prepared a meal of their specialization and brought it to the training for lunch, held with the expert in between the presentations.



The training was highly interactive; the guesthouse owners who attended the training were very engaged and interested in the presentation and the subjects discussed during the training. A booklet was handed to each of the attendees. The presentation is attached to the report (below).

On The Right Track...

We support our Clientele in their Investments & Projects through Consultancy and Management assistance along with a High Monitoring Standards & Quality Assurance

On The Right Track...



We support our Clientele in their Investments & Projects through Consultancy and Management assistance along with a High Monitoring Standards & Quality Assurance

RATRACCC S.A.R.L.

is an

EVENTS' Conceptualizing
PLANNING (Project Management)

&

ORGANIZING (Creation & Development)

From start to finish

SPECIALIST TRAINER

Which aim to equip people with

Knowledge, Know-How & Competences

By Conducting

EDUCATIONAL WORKSHOPS

That focus on

Techniques & Skills

Granting

RECOGNIZED CERTIFICATES

In

Management & Technology of the F&B
Production, Culinary Art, Art of Service

&

HOSPITALITY



RATRAC

RABIH TRAINING CATERING CONSULTANCY & COMMERCE

On The Right Track...

COMMERCE

تعريف صناعة الضيافة



تعريف صناعة الضيافة

• الضيافة بمعناها المتعارف عليه هي :

استقبال

✓ زوار و

✓ أشخاص جدد

✓ والجمع سُيَّاح، والمصدر: السَّيَّاحَة

سُيَّاح بالياء (جمع سائح) لا (سُؤَّاح) بالواو



تعريف صناعة الضيافة

✓ القواعد الذهبية لاستقبال
الزبائن



تعريف صناعة الضيافة

✓ الحفاظ على تواصل
ممتاز و عالي الحرفيّة ما
بين اللفظي و غير اللفظي
مع الزبون



تعريف صناعة الضيافة

✓ La règle des

3 C :

-Court

قصير

-Clair

واضح

-Concis

مختصر



تعريف صناعة الضيافة

✓ كن مرحبًا ومبتسمًا
ومتوفرًا ولطيفًا ومهذبًا



تعريف صناعة الضيافة

✓قاعدة ال:

20 x 4



تعريف صناعة الضيافة

✓ أول 20 ثانية: عندما دخلت هذا الفندق ، لاحظت على الفور الملابس الأنيقة للموظفين ... أو فوضى كبيرة!

✓ أول 20 كلمة: كزبون، هل سمعت على الفور كلمة "ترحيب" دافئة أو لا شيء ...؟

✓ أول 20 حركة: هل استقبلني موظف الاستقبال بأسلوب ديناميكي ... أو بطريقة غير مبالية؟

✓ أول 20 سنتم من الوجه: هل رأيت على الفور ابتسامته الهادئة ، هل موظف الاستقبال سعيد برؤيتي ؟ ... أو وجهه مغلق لأنه منهمك بأشغال أخرى ربما تكون شخصية



تعريف صناعة الضيافة

✓ يجب على الموظف المبادرة
إلى التعريف عن نفسه
كالتالي:



تعريف صناعة الضيافة

1. لقاء التحيّة والترحيب
2. ذكر اسم المؤسسة التي يعمل فيها
3. ذكر اسم القسم الذي يعمل فيه
4. ذكر اسم الموظف
5. سؤال الزبون عن كيفية المساعدة



تعريف صناعة الضيافة

1. صباح الخير وأهلا وسهلا
2. بيت الضيافة ...
3. قسم الاستقبال
4. معكم فولان الاسم فقط
5. كيف يمكنني مساعدتكم؟



✓ استخدام لغة إيجابية ،
وتجنب الكلمات السوداء أو
التعبيرات السلبية



تعريف صناعة الضيافة

✓ التحقق والتأكد الدائم من الرضا
الكامل للزبون



تعريف صناعة الضيافة

• لعدة أهداف :

تقديم



تعريف صناعة الضيافة

• الخدمات الملموسة:



1- Hébergement إيواء	2- Restauration طعام وشراب	3- Transport النقل	4- Activités diverses نشاطات مختلفة	5- Ventes au détail الشوبينغ الأسواق التجارية
<ul style="list-style-type: none"> - الفنادق على أنواعها - بيوت الضيافة - ... 	<ul style="list-style-type: none"> - المطاعم على أنواعها - مطاعم الخدمة على الطاولة. - مطاعم خدمة الوجبات السريعة - مطاعم البوفيه المفتوح - مطاعم التوصيل للمنازل - ... 	<ul style="list-style-type: none"> - وسائل النقل الشائعة: - السيارة، - القطار، - الشاحنة، - الطائرة، - الحافلة، السفينة 	<ul style="list-style-type: none"> - Recréation التسلية (Sport, Equitation,...) - Entertainment الترفيه (Distraction: Théâtre, cinémas,...) 	<ul style="list-style-type: none"> - Boutiques - Magasins de cadeaux - ...



● بيت الضيافة:



تعريف بيت الضيافة

بيت أو دار الضيافة أو دار الإقامة

(وقد تسمى في مصر اللوكندة) بديلا عن الفنادق



هي بيوت لبنانيّة خاصّة،



مؤهلة لاستقبال وإيواء رواد
الرياضة التي تمارس في
الطبيعة و هو اة السياحة البيئية
والثقافية على انواعها،



يتم انتقاؤها في مناطق
وقرى لبنانية،



وذلك بهدف تعريف السياح
الأجانب والليبنانيين، على
حدّ سواء،



على العادات الشعبية
والتقاليد والحياة العادية
للمواطن والمطبخ اللبناني



ويديرها غالباً الأسر
والأفراد وليس المؤسسات
الكبرى،



تعريف بيت الضيافة

فيشعر المقيم بها بأنه أقرب للبلد
الذي يزورها، خصوصا إذا كانت
مصممة بالطراز التقليدي

و



مزودة بالوجبات المعروفة في ثقافة البلاد المحلية



تعريف صناعة الضيافة

مواصفات بيوت الضيافة:



- يستحسن أن يكون موقع البيت قريبا من أماكن جذابة و/أو الساحة العامة للبلدة



- يستحسن أن يكون البيت
مبنيا على الطراز التقليدي
وأن يظهر معالم البيت اللبناني
أو أن يكون ذا طابع خاص



تعريف بيت الضيافة

- يتراوح عدد غرف النوم بين
واحدة وعشرين (دون احتساب
غرف نوم أهل البيت) وأن
تكون مزودة بالأثاث مع حمام
خاص أو مشترك



- يجب ان تتوفر في البيت
شروط الصحة والسلامة
العامّة بشكل دائم



تعريف بيت الضيافة

- يمكن ان يكون البيت منشأ في
عقار مخصص بكامله لهذا النشاط
أو في بناء مفرز أو في بناء سكني
شرط عدم تعارض ذلك مع احكام
نظام إدارة البناء المفرز الى حقوق
مختلفة



شروط استثمار بيوت الضيافة:



تعريف بيت الضيافة

1 - كل شخص طبيعي أو معنوي تتوافر فيه الشروط الموهلة لمعاطاة التجارة وأتم الواحدة والعشرين من العمر، يمكنه ان يكون مستثمرًا لبيت ضيافة، شرط التقيد بالقوانين والأنظمة السياحية



2 - على المستثمر أن يقيم في البيت أو ضمن نطاقه



3 - على المستثمر ان يكون قادرا
على استضافة جميع فئات الرواد
وعليه أن يكون ملماً، هو أو أحد
أفراد عائلته المقيمين معه، بأحدى
اللغتين الفرنسية أو الإنكليزية مع
العربية



4 - على المستثمر ان يكون
معروفا من قبل المجتمع
المحلي وموصوفا بالكرم
وحسن الضيافة



5 - على المستثمر أو احد افراد عائلته المقيمين معه أو الموظف لديه أن يكون ماهرا في فن الطبخ وعلى دراية في

المطبخ اللبناني التقليدي



6 - على المستثمر أو من يراه مناسبا لينوب عنه، أن يخضع

للدورات التأهيلية

المذكورة ضمن شروط الإستثمار من قبل جهة تقنية متخصصة معترف بها من وزارة السياحة



تعريف بيت الضيافة

7 - على الدورات التأهيلية أن تشمل دروساً في فن الطبخ عامة واللبثاني خاصة بالإضافة إلى حسن الإستقبال والضيافة والإدارة والمراسيم السياحية الممرعية الجراء



8 - على المستثمر أو أحد أفراد عائلته المقيمين معه أو الموظف لديه ان يكون قادراً على تزويد الضيف بالمعلومات السياحية



9 - على المستثمر أن يتقدم
بالأسعار إلى وزارة السياحة
التي تصدقها وأن يعلنها بشكل
ظاهر بالحرفين العربي
واللاتيني وأن يلتزم به



10 - على المستثمر أن يكون
مستعدا لقبول التعديلات
والإصلاحات الضرورية لسد
حاجات ومتطلبات الزائر



11 - على المستثمر أن
يحرص على تقديم معايير
السلامة والراحة للزائرين



واجبات وحقوق المستثمر والمسافر:



يتمتع المسافر أو السائح أو
النزير أو الزبون فور
إجراء العقد بالحقوق التالية:



1 - غرفة نوم نظيفة ومزودة
بالأثاث مع حمام خاص أو
مشترك ومياه ساخنة لقاء بدل
مالي توافقه عليه وزارة
السياحة



2 - إمكانية مشاركة المسافر أهل البيت غرف المنزل كافة باستثناء غرفهم الخاصة



3 - يكون المسافر مسؤولاً عن كل ضرر أو خسارة تقع في البيت عندما تكون ناتجة عنه مثل إتلاف البياض أو الأثاث أو غيرها، أما استخدام التيار الكهربائي في البيت فيبقى خاضعاً للنظام الداخلي فيه



4 - إذا قبل المسافر الغرفة والطعام وغيرها من الخدمات التي يقدمها البيت بدون الإطلاع على تفاصيل الأسعار، فيكون بذلك قد قبل ضمنا بالأسعار المراجعة في البيت



تعريف بيت الضيافة

5 - تحسب الأسعار عادة عن نهار كامل أو ليلة وتحسب الإقامة ابتداء من تاريخ الوصول ولمدة 24 ساعة، يعتبر إشغال الغرف بعد هذه المدة تمديدا للعقد ليوم واحد، إلا في حال الاتفاق بين المضيف والمضيف على خلاف ذلك



تعريف بيت الضيافة

6 - لا يجوز للمسافرين إدخال الحيوانات معهم بدون اتفاق مسبق مع المضيف، كما لا يمكن السماح بإدخال هذه الحيوانات إلى القاعة العامة أو قاعة الطعام، أما قبولها في غرف المنامة فيخضع لإذن من المضيف



7- إن الموسيقى والراديو
والإجتماعات على أنواعها التي
من شأنها إحداث ضوضاء
وإقلاق راحة الغير لا يسمح بها
وذلك تأمینا لراحة المسافرين
وساكني البيت والجوار



تعريف بيت الضيافة

8 - إن المستثمر مسؤول عن الأغراض والأموال المؤتمن عليها والموضوعة بين يديه بواسطة إيصال، كما أنه يتحمل المسؤولية عن كل عمل ناتج عن خطأ أو إهمال منه، وتطبق بحقه أحكام المواد المناسبة من قانون الموجبات والعقود



9 - للمستثمر حق حجز
الأغراض الموجودة للمسافرين
في البيت، لاستيفاء ما يترتب له
عليهم من بدلات ومصاريف بعد
إعلام النيابة العامة ووزارة
السياحة



تعريف بيت الضيافة

10- كل شخص يقيم أو يتناول طعاماً أو شراباً في بيت الضيافة وهو على علم تماماً بعدم قدرته على تسديد المتوجّب عليه، تطبق بحقه أحكام المواد المناسبة من قانون العقوبات



11- إن الأشياء المفقودة التي
يعثر عليها المستثمر في البيت
يجب عليه الإحتفاظ بها وإبلاغ
صاحب العلاقة وتسليمها له

Lost & Found Items



12 - يحق للمستثمر قبول أو
رفض الأشخاص الذين
يلحقون الضرر بالبيت مادياً
أو معنوياً شرط احترام مبدأ
عدم التمييز



13- إن كل مخالفة من قبل
المسافر لقواعد السكن
ولياقاته تجيز لمستثمر البيت
أن يفسخ العقد فوراً



14 - في حال وقوع وفاة فعلى
المستثمر إبلاغ أقرب مركز للدرك
أو الشرطة المحلية فوراً أو النيابة
العامة وأن يمتنع عن تسليم أية أشياء
تخص المتوفي إلى بعد موافقة
المراجع المختصة



15- في حال وقوع خطر وبائي، على المستثمر اتخاذ التدابير الأولية لعزل المكان الملوث وتطهيره وإعلام السلطات المختصة في وزارة الصحة



تعريف بيت الضيافة

16 - عملا بأحكام المادة 685 من قانون العقوبات، تعتبر مضاربة غير مشروعة الأعمال والأقوال التي يقوم بها أي مستثمر سواء عن طريق نشر معلومات ملفقة أو الإساءة إلى بيت ضيافة آخر بمختلف الطرق



17 - للمستثمر الحق بدخول
الغرف المؤجرة في البيت بواسطة
المفتاح الرئيسي العام بغية ترتيبها
وتنظيفها وتأمين ما ينقص من
حاجات فيها فقط وعليه في كل
الأحوال عدم إزعاج المسافرين
واحترام راحتهم وخصوصيته



18 - على مستثمري بيوت
الضيافة الإحتفاظ بدفاتر
وسجلات حول دخول وخروج
النزلاء تقدم عند اللزوم
للجهات الرسمية التي تطلبها



FICHE KARDEX OU CARDEX



FICHE DE POLICE

FICHE DE POLICE

Date :

N° Vol :

Nom :

Last name :

الاسم العائلي

Prénom :

First name :

الاسم الشخصي

Nom de jeune fille :

Maiden name :

الاسم ما قبل الزواج

Date et lieu de naissance :

Date and place of birth :

تاريخ و مكان الازدياد

Nationalité :

Nationality :

الجنسية

Pays de résidence habituelle :

Country of usual residence :

بلد السكنى الاعتيادية

Profession :

Occupation :

المهنة

N° Passeport/Date de délivrance :

Passport #/Date of delivery :

رقم الجواز و تاريخ الإصدار

Destination/provenance :

Going to/Coming from :

البلد المتوجه إليه أو القادم منه

Adresse au Maroc :

Address in Morocco :

العنوان بالمغرب

Motif principal du voyage :

Main reason for visit :

الغرض الأساسي للسفر

Tourisme /Tourism :

☐

سياحة

Affaires /Conférences :

☐

أعمال/مؤتمر

Études /Studies :

☐

دراسة

Travail /Work :

☐

عمل

تعريف بيت الضيافة



• السلاسل الاختيارية:

CHAINED VOLONTAIRES



تعريف بيت الضيافة

• السلسلة الاختيارية أو التطوعية هي مجموعة من أصحاب الفنادق المستقلين الذين يديرون مؤسساتهم. يظل الأعضاء من صانعي القرار القانوني والمالي لشركتهم. هم



• يظل الأعضاء من صانعي
القرار القانوني والمالي لشركتهم



• السلسلة الاختيارية أو التطوعية
هي مجموعة من أصحاب
الفنادق المستقلين الذين يديرون
مؤسساتهم



تعريف بيت الضيافة

- يتعاونون مع بعضهم من خلال اتفاقية تعاون
- تكون خطية وموقعة من جميع المستثمرين الراغبين



من أهم وأولى حسناتها:



1- زيادة نسبة الأثغال



تعريف بيت الضيافة

من خلال مركزية الحجز

Centre de Reservation



تعريف بيت الضيافة

و عملية
توزيع الزبائن
على بيوت الضيافة
كسلسلة واحدة
حسب طلباتهم



2- وزيادة نسبة الأثغال



تعريف بيت الضيافة

من خلال الدعاية والنرويج المشترك

Publicité en commun



3-

وخفض كلفة المشتريات



تعريف بيت الضيافة

وذلك من خلال خلق مركز للمشتريات المشتركة

Centre d'achat



تعريف بيت الضيافة

بذلك تكون انخفضت
الكلفة الإجمالية

وزاد

هامش الربح الصافي



تعريف صناعة الضيافة

• الخدمات الغير الملموسة:



صناعة الضيافة





صناعة الضيافة





تعريف صناعة الضيافة

الضيافة HOSPITALITY



تعريف صناعة الضيافة

• **تُكْمِنُ الضَّيَافَةُ**
فِي:



تعريف صناعة الضيافة

✓ النظافة :

و

• الشخصية

• الأمكنة و الموارد



تعريف صناعة الضيافة

✓ الحفاظ على مظهر حضاري :

- الحفاظ على الموارد وصيانتها
- و
- التطوير الدائم للخدمات للمحافظة على إرضاء الزبائن



تعريف صناعة الضيافة

✓ حفاوة الاستقبال :

- الحفاظ على إبتسامة صادقة وهادئة
- و
- الترحيب الحار



تعريف صناعة الضيافة

✓ تقدير الضيف:

- معرفة إسم الضيف وتذكره دائما
- و
- مناداته باسمه مسبقا باللقب



تعريف صناعة الضيافة

✓ المصداقية في المواصفات:

- دقة وصف الخدمات المتوفرة و
- عدم المبالغة بذكر المزايا والمواصفات



تعريف صناعة الضيافة

✓ جودة:

- الخدمات الملموسة و
- الخدمات الغير الملموسة



تعريف صناعة الضيافة

✓ التواصل الاحترافي:

• فريق عمل فعّال

و
• الحفاظ على أعلى درجة من الاستعداد
النفسي لاستقبال الزوار



✓ توفير خدمه الزبائن :

(CUSTOMER SERVICE)

• عبر تأمين خط دولي ساخن للتواصل
الإنساني والأنترنيت
والشخصي وعبر خدمة

• بطريقة دائمة وعلى مدار الساعة و
• بطريقة فعالة لإرضاء الزبائن



تعريف صناعة الضيافة

✓ توفير عنصر الأمن والحماية:

- أمن وحماية الزبائن والموظف
- أمن وحماية ممتلكات الزبائن والموظف

و

- وضع طريقة فعالة عند حصول أي حريق



تعريف صناعة الضيافة

✓ إليك بعض كلمات
حسن الضيافة
مقابل
الكلمات الخاطئة:



✓ "لا" ليست الإجابة
مقابل
البحث عن حل



"لا يمكننا فعل ذلك"

مقابل

"يُرجى السماح لي باكتشاف

حل"



تعريف صناعة الضيافة

✓ "تم بيع نفاذ الكمية"

مقابل

"الليلة فندقنا ملتزم تمامًا ، هل
يمكنني عرض مساعديك في
العثور على أماكن إقامة قريبة؟"



تعريف صناعة الضيافة

✓ "تسجيل المغادرة؟ Checking-In

/ الوصول؟ Checking-Out؟"

مقابل

"صباح الخير / مساء الخير، كيف

يمكنني مساعدتك؟"



تعريف صناعة الضيافة

✓ "لا أعرف"

مقابل

"اسمح لي بمعرفة هذا الأمر

من أجلك"



تعريف صناعة الضيافة

✓ "أنا لا أعمل في هذا القسم"

مقابل

"يسعدني مساعدتك في العثور
على الشخص المناسب للإجابة
على سؤالك بشكل أفضل"



تعريف صناعة الضيافة

✓ "إنها سياستنا"

مقابل

"دعني أرى كيف يمكنني
مساعدة ذلك في ذلك"



✓ "لا يمكنك فعل ذلك"

مقابل

"إليك بعض الاقتراحات البديلة
لك من أجل ..."



تعريف صناعة الضيافة

✓ "لا مشكلة"

مقابل

"إنه لمن دواعي سروري"



تعريف صناعة الضيافة

✓ "هذا ليس خطئي"

مقابل

"بالنيابة عن _____ وفندقنا ،
أعتذر بصدق"



تعريف صناعة الضيافة

✓ الرجاء التذكر دائماً أن

بيوتكم

بيوت ضيافة

يجب أن تتميز بالدرجة الأولى



تعريف صناعة الضيافة





صناعة الضيافة



On The Right Track...



We support our Clientele in their Investments & Projects through Consultancy and Management assistance along with a High Monitoring Standards & Quality Assurance



دورة الضيف في الفندق



دورة الضيف في الفندق

CYCLE DU CLIENT à L'HOTEL

Avant l'arrivée du client

1

Réservation

A l'arrivée du client

2

Accueil
Check-IN

Le départ du client

4

Caisse

Check-Out

Conciergerie
(Prestations et
Information)

Durant le séjour du client

3



دورة الضيف في الفندق The Guest Cycle in Hotel

Kasavana and Steadmon (1988)
Managing front office operations



ما قبل الوصول Pre-Arrival



- إثارة الضيف للسفر واختيار الفندق
- مقارنة خدمات وأسعار الفنادق
- اختيار الفندق والتواصل معه مباشرة أو بالوسطاء
- تسجيل بيانات الضيف لدى الفندق
- الدفع وتأكيـد الحجز

الوصول Arrival



- الترحيب بالضيف وإستقباله في محطة الوصول
- الترحيب بالضيف أمام بوابة الفندق وإيقاف سيارته
- حمل حقائب الضيف وفتح باب الفندق
- الترحيب به في الإستقبال والتأكد من بياناته
- تنفيذ إجراءات الدفع سواء نقداً أو بالبطاقة البنكية
- تسليم الضيف مفتاح الغرفة مع توضيح خدمات الفندق

التشغيل Occupancy



- استخدام خدمات الغرفة ومنها: تنظيف الغرف، الهاتف، الثلاجة
- تقديم خدمات الأغذية والمشروبات سواء في المطعم أو الغرفة
- تقديم خدمات الحفلات والمؤتمرات والاجتماعات
- تقديم خدمات النادي الصحي بأنواعه
- تقديم خدمات رجال الأعمال

المغادرة Departure



- التواصل مع الضيف للتأكد من مدى رغبته المغادرة أو التمديد
- توفير خدمة حمل الحقائب من الغرفة لسيارة الضيف
- الترحيب مجدداً بالضيف في الإستقبال وسؤاله عن مدى رضاه
- إطلاع الضيف بالفواتير المسجلة عليه في فترة إقامته
- إجراء عمليات الدفع سواء نقداً أو بالبطاقة البنكية
- تسليم الضيف الفاتورة وتوديعه

ما بعد المغادرة Post-Departure



- إرسال رسالة SMS شكر الضيف على اختياره الفندق
- إرسال بريد إلكتروني للضيف لتقييم الفندق
- إذا أورد الضيف ملاحظات فيلزم الإتصال به
- التواصل مع الضيف في المناسبات لتعزيز العلاقة معه



ما قبل الوصول Pre-Arrival



- إثارة الضيف للسفر واختيار الفندق
- مقارنة خدمات وأسعار الفنادق
- إختيار الفندق والتواصل معه مباشرة أو بالوسطاء
- تسجيل بيانات الضيف لدى الفندق
- الدفع وتأكيد الحجز



طرق الحجز المختلفة وإحصاءات



Where does the booking come from?

66.7%

Direct Booking

24.3%

Agents and
affiliates account

9.1%

Marketplace
bookings

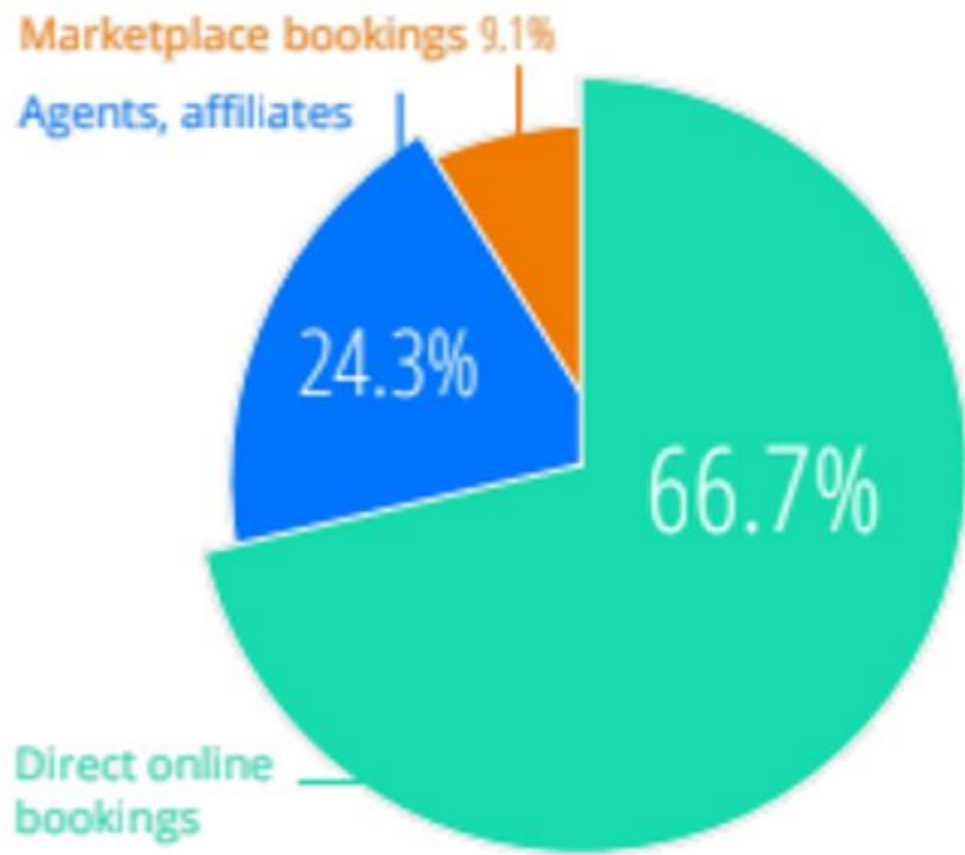


صناعة الضيافة

2017



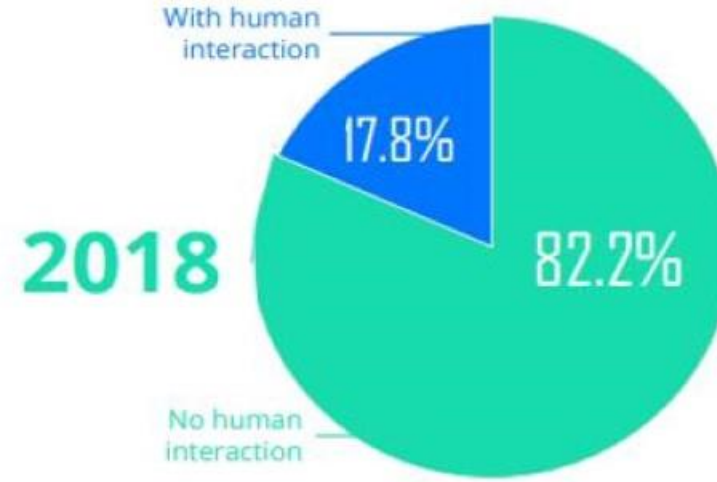
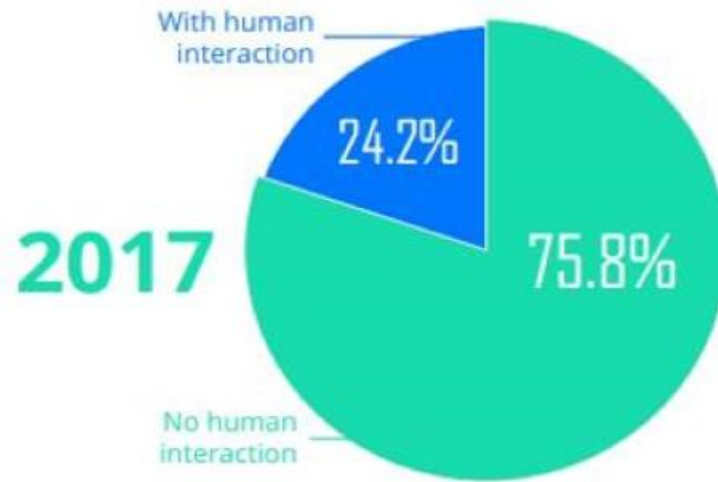
2018



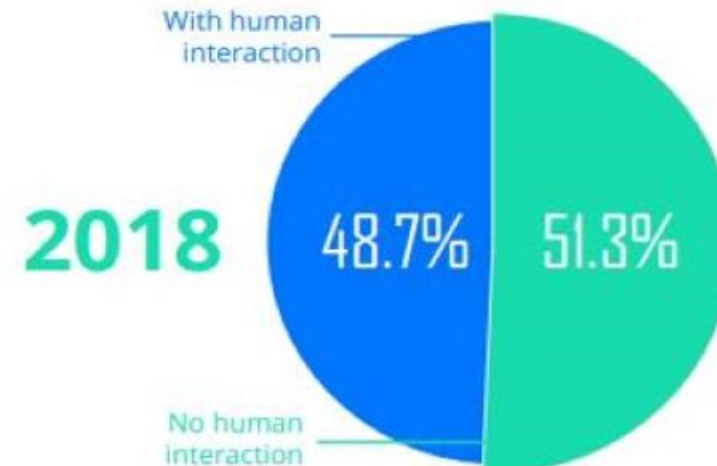
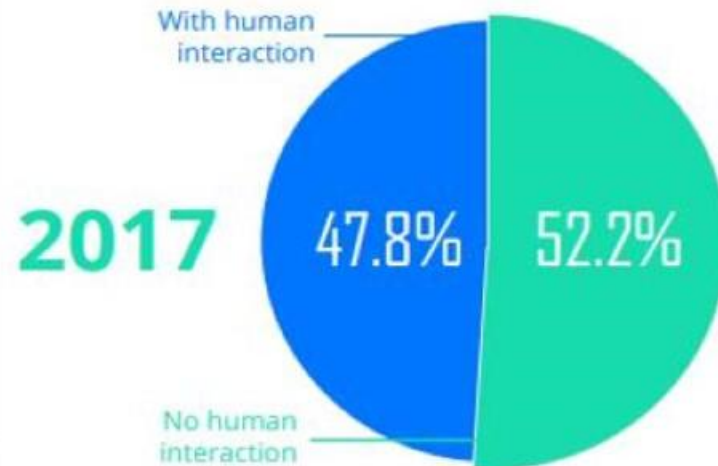


صناعة الضيافة

Number of bookings



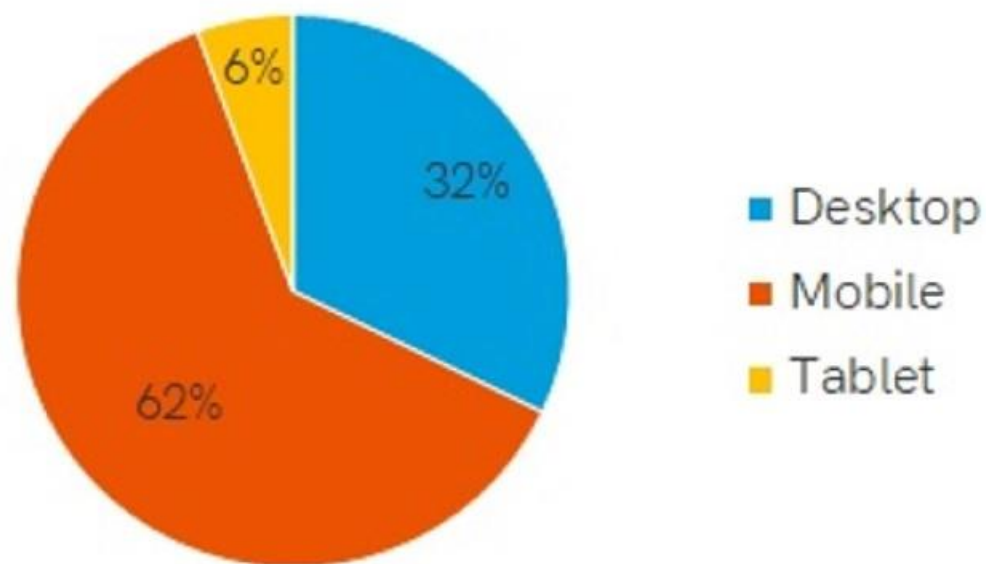
Revenue generated





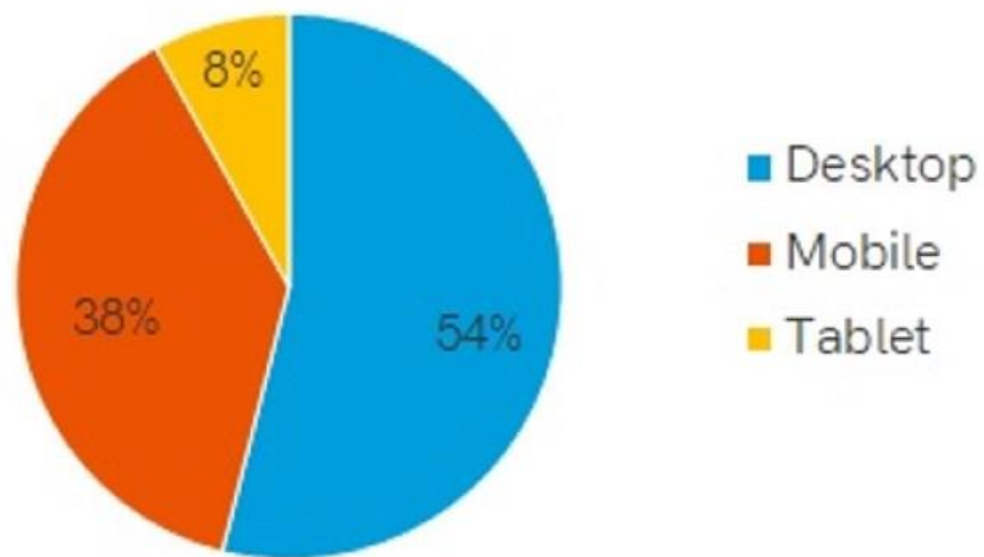
صناعة الضيافة

Research



Research: data of over 1M visitors on TourScanner

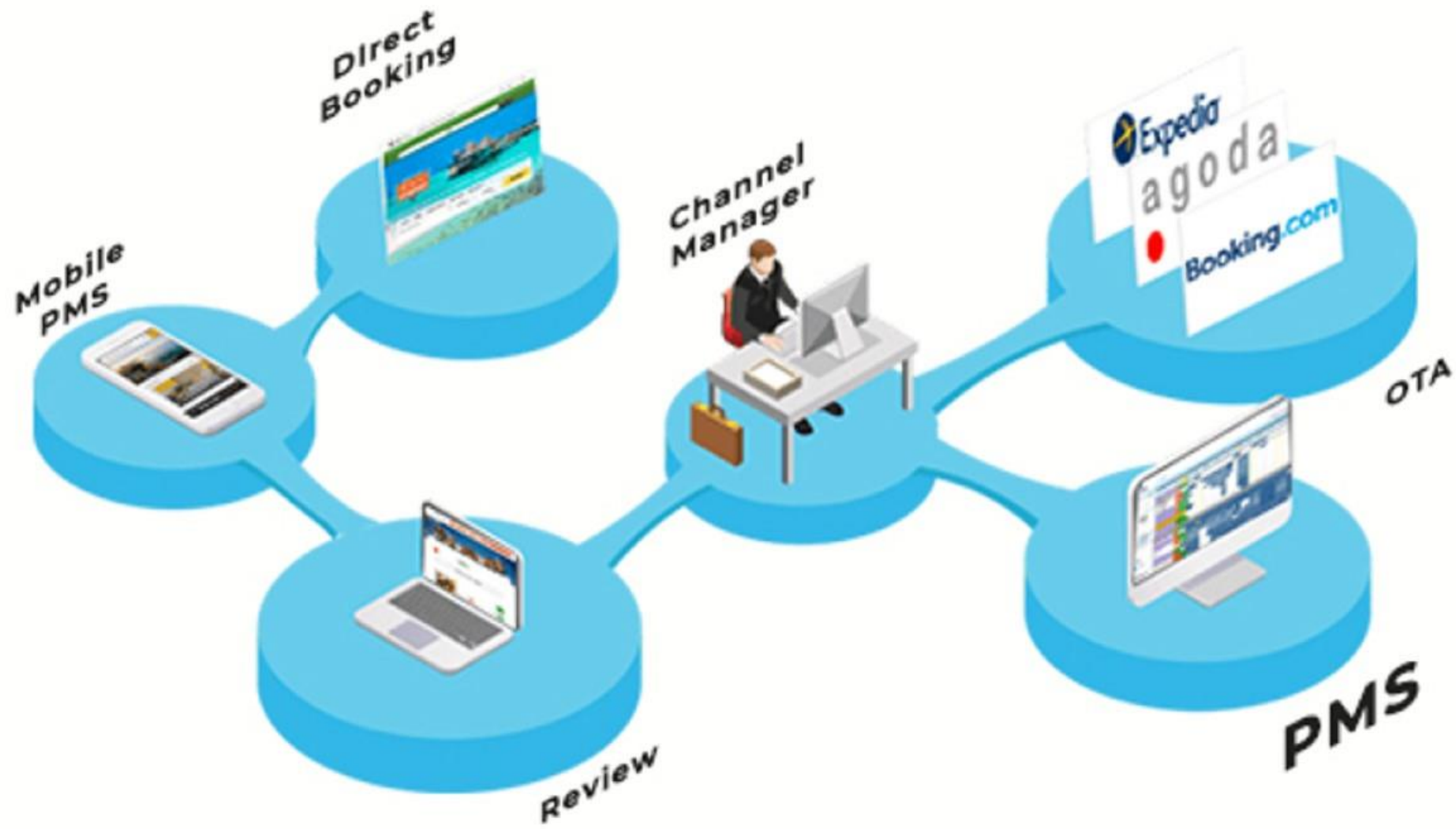
Booking



Booking: data of 10,000 transactions on TourScanner



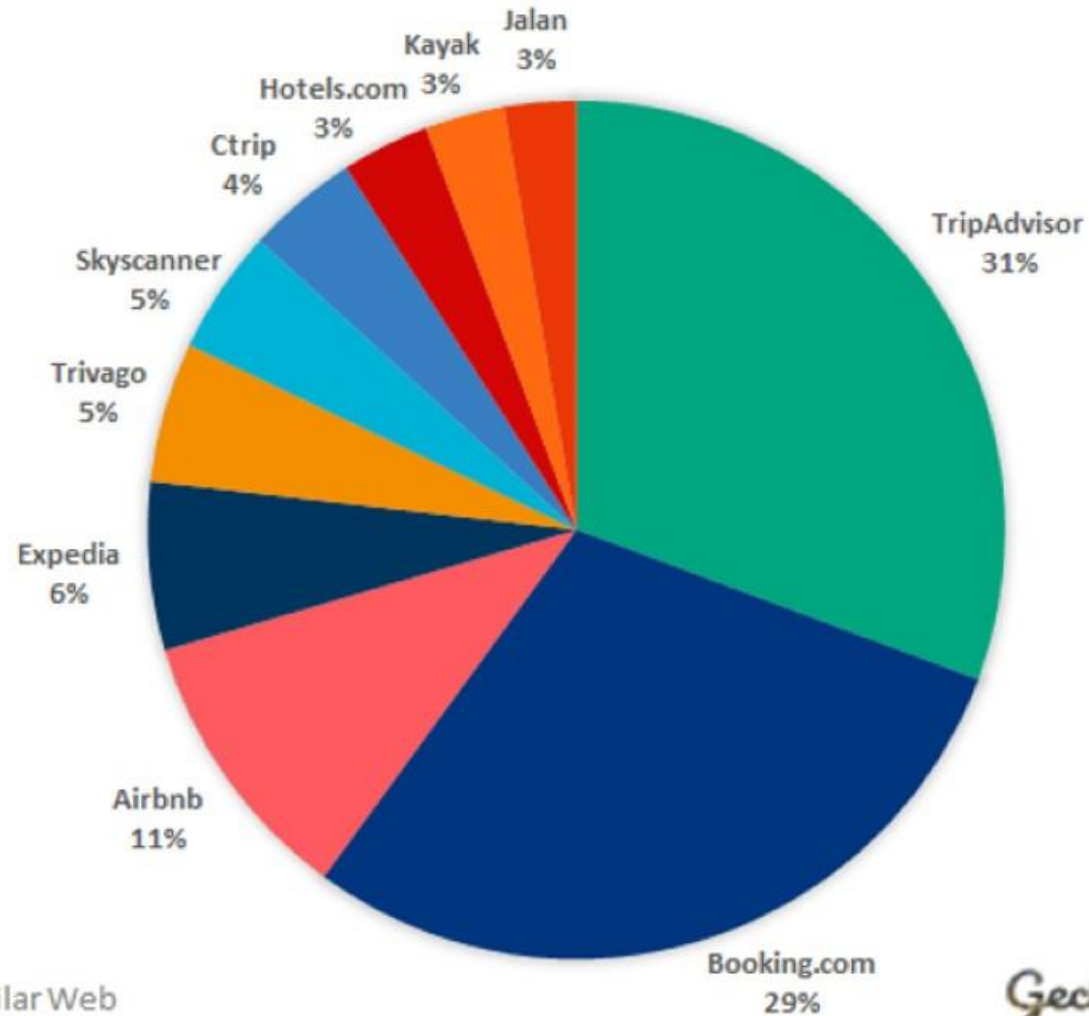
صناعة الضيافة





SHARE OF TOP 10 TRAVEL BOOKING WEBSITES

Share of the number of website visits from the top 10 most visited websites, Aug 2018

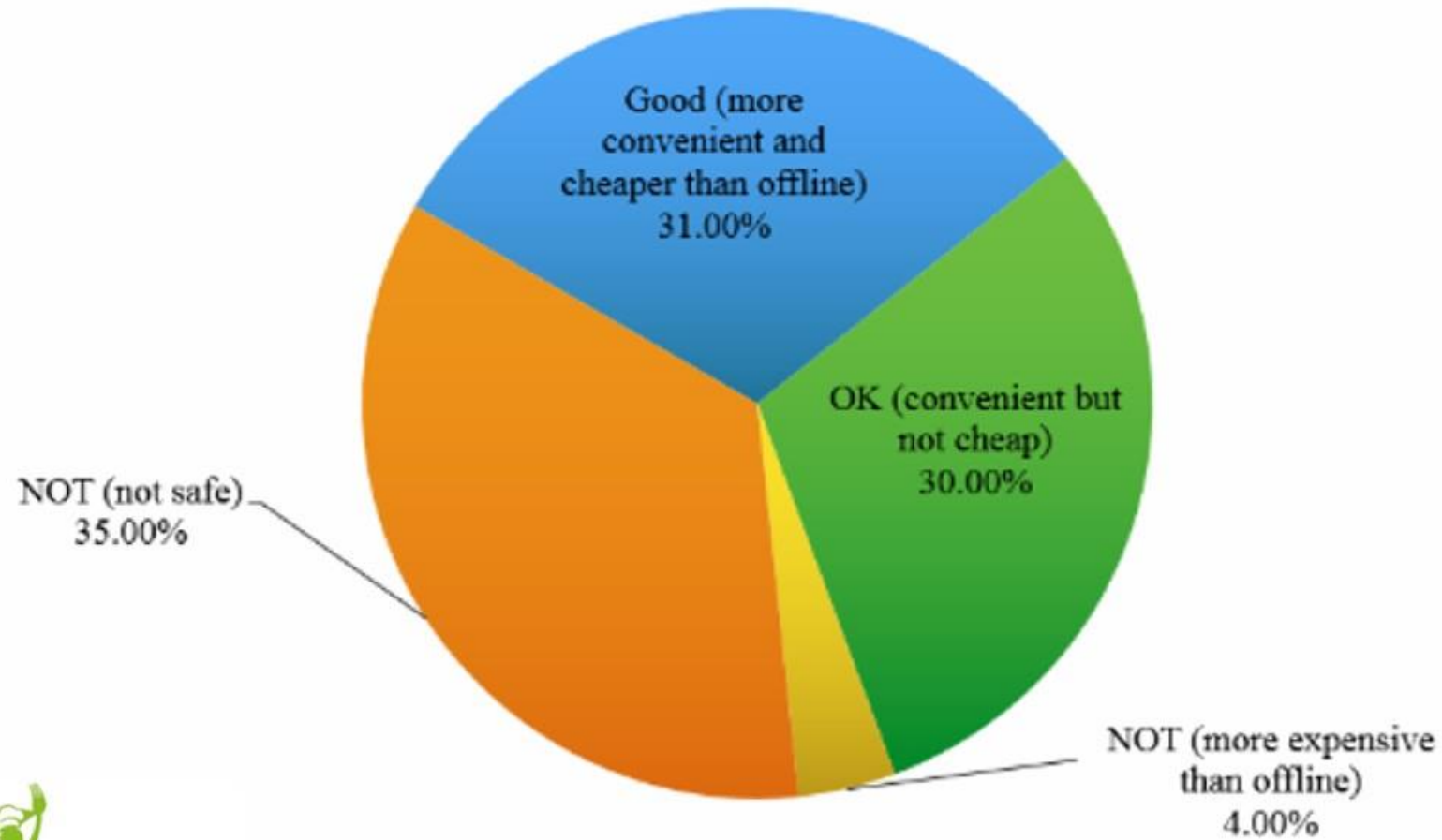


Source: Similar Web

GeckoRoutes



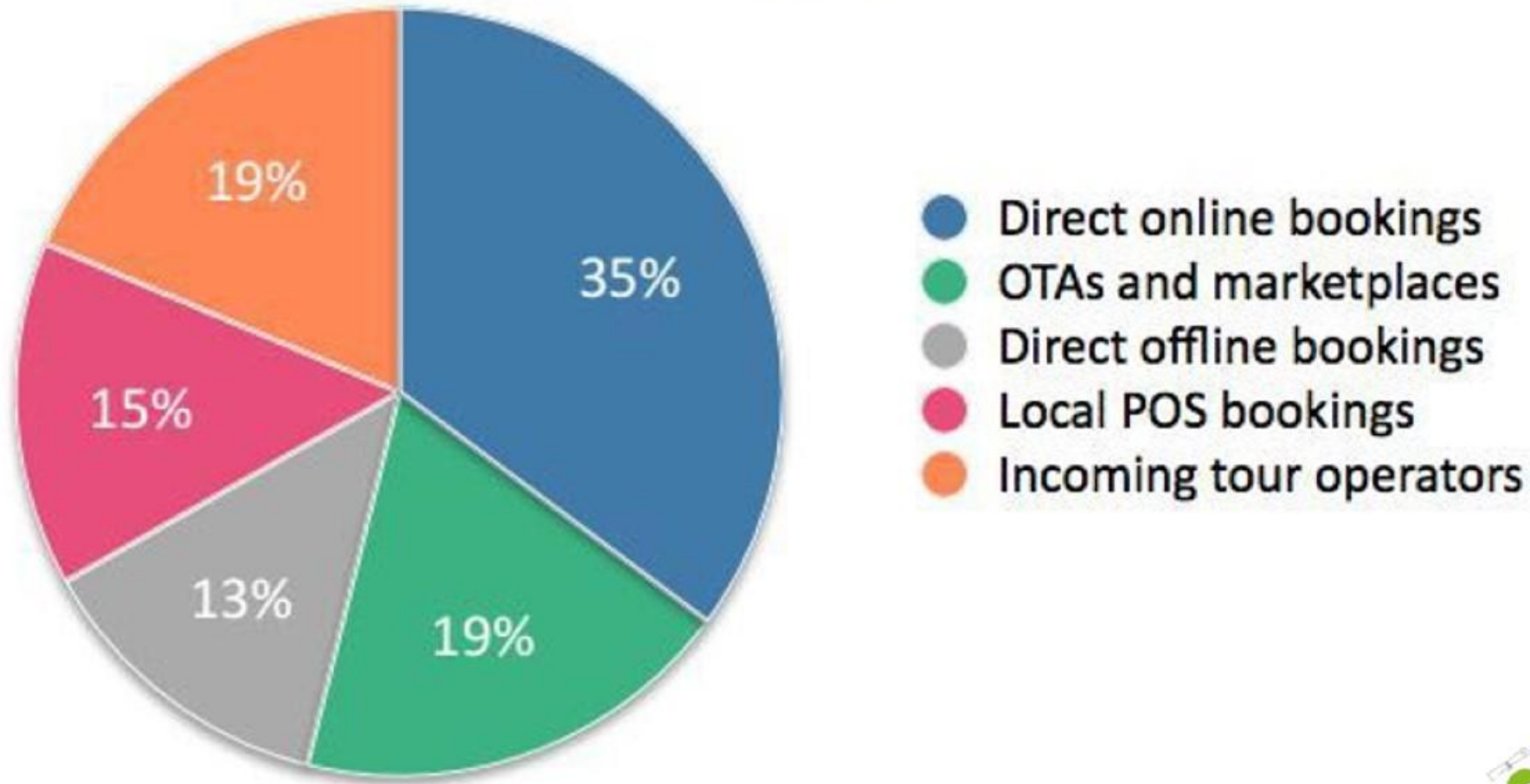
Online Travel Routes Reliable or Not?



12,317 people engaged in the research



As a multi-day operator, what would you rank as most important to your business?





Assistance coronavirus (COVID-19)



Rabih, quelle sera votre prochaine destination ?

Trouvez des avantages Genius exclusifs aux quatre coins du monde !

Chilly-Mazarin



mer 28 juil. — jeu 29 juil.



3 adultes · 0 enfant · 1 chambre



Rechercher



Je voyage pour le travail

Votre prochain voyage

Rungis

28 juil. - 29 juil.



ibis budget Orly Rungis

28 juil. - 29 juil. · Confirmée



صناعة الضيافة

1. لقاء التحيّة والترحيب
2. ذكر اسم المؤسسة التي يعمل فيها
3. ذكر اسم القسم الذي يعمل فيه
4. ذكر اسم الموظف
5. سؤال الزبون عن كيفية المساعدة



صناعة الضيافة

6. يجب معرفة إسم ولقب الزبون
7. يجب مناداة الزبون باسمه
8. يجب معرفة تاريخ الوصول والمغادرة
9. يجب معرفة عدد الأشخاص
10. أفضليّة معرفة عدد ونوع الغرفة

Rechercher



Destination / Nom de l'établissement :

🔍 Chaillac

Du

📅 mercredi 7 juillet 2021 ▼

Au

📅 mardi 27 juillet 2021 ▼

Séjour de 20 nuits

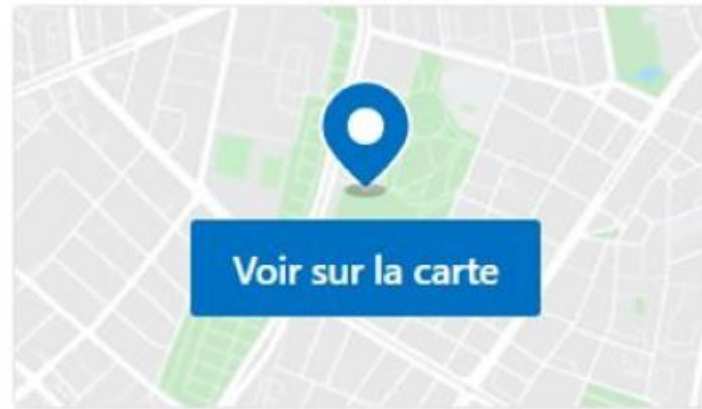
3 adultes ◇

Aucun enfant ◇

1 chambre ◇

☐ Je voyage pour le travail ?

Rechercher



Filtrer par :

Votre budget (par nuit)

☐ Indiquer un budget personnalisé

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> US\$89 - US\$179 | 3 |
| <input type="checkbox"/> US\$179 - US\$268 | 1 |
| <input type="checkbox"/> US\$268 et + | 1 |

Santé et sécurité

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Établissements appliquant des mesures supplémentaires relatives à la santé et à la sécurité | 3 |
|--|---|



Filtres populaires

<input type="checkbox"/>	Petit-déjeuner compris	1
<input type="checkbox"/>	Connexion Wi-Fi gratuite	2
<input type="checkbox"/>	Annulation gratuite	1
<input type="checkbox"/>	3 étoiles	1
<input type="checkbox"/>	Climatisation	1
<input type="checkbox"/>	Fabuleux : 9+	1
<input type="checkbox"/>	Piscine	2
<input type="checkbox"/>	Logement avec cuisine	2

Étoiles

<input type="checkbox"/>	3 étoiles	1
<input type="checkbox"/>	non classé	2

Pour passer un bon moment

<input type="checkbox"/>	Pêche	3
<input type="checkbox"/>	Canoë-kayak	3
<input type="checkbox"/>	Randonnée	3
<input type="checkbox"/>	Équitation	3
<input type="checkbox"/>	Court de tennis	2
<input type="checkbox"/>	Cyclisme	2



Disponibilités

- ☐ Ne voir que les établissements disponibles

Conditions de réservation

- ☐ Annulation gratuite 1

Repas

- ☐ Logement avec cuisine 2
- ☐ Petit-déjeuner compris 1

Type d'établissement

- ☐ B&B / Chambres d'hôtes 1
- ☐ Villages vacances 1
- ☐ Chalets 1

Lits souhaités

- ☐ Lits jumeaux 1
- ☐ Lit double 2

Note des commentaires

- ☐ Fabuleux : 9+ 1
- ☐ Très bien : 8+ 3
- ☐ Bien : 7+ 3
- ☐ Agréable : 6+ 3



Équipements

<input type="checkbox"/>	Parking	3
<input type="checkbox"/>	Chambres non-fumeurs	3
<input type="checkbox"/>	Restaurant	2
<input type="checkbox"/>	Animaux domestiques admis	2
<input type="checkbox"/>	Équipements pour les personnes handicapées	2

Tout afficher (10) ✓

Équipements de l'hébergement

<input type="checkbox"/>	Cuisine / Kitchenette	2
<input type="checkbox"/>	Salle de bains privative	2
<input type="checkbox"/>	Climatisation	1
<input type="checkbox"/>	Espace pour un PC portable	1
<input type="checkbox"/>	Terrasse	2

Tout afficher (14) ✓

Accessibilité de l'établissement

<input type="checkbox"/>	Accessible en fauteuil roulant	1
<input type="checkbox"/>	Toilettes avec barres d'appui	1
<input type="checkbox"/>	Lavabo bas adapté aux personnes à mobilité réduite	1



Petit-déjeuner
compris



Le Logis B&B (Bed & Breakfast)

[La Trimouille](#) • [Indiquer sur la carte](#) • 20,3 km de : Chaillac

 × 7 Suite Familiale Deluxe

2 salles de bains

4 lits (1 lit simple, 2 lits doubles, 1 canapé-lit)

Annulation GRATUITE

Vous pourrez annuler plus tard. N'attendez donc pas pour vous garantir ce super tarif aujourd'hui.

Fabuleux

42 expériences vécues

Confort 8,9

20 nuits, 3 adultes

US\$3 585

Taxes et frais compris

Voir les
disponibilités





6. يجب تأكيد الحجز :
- بحجز المبلغ المطلوب
(رعبون) أو نقداً أو بواسطة
البطاقة الائتمانية



7. يجب تأكيد الحجز :

- بتأكيد خطي بالخدمات

المحجوزة

- بتحديد تاريخ لإلغاء الحجز

أو إمكانية تعديله



الوصول Arrival



- الترحيب بالضيف وإستقباله في محطة الوصول
- الترحيب بالضيف أمام بوابة الفندق وإيقاف سيارته
- حمل حقائب الضيف وفتح باب الفندق
- الترحيب به في الإستقبال والتأكد من بياناته
- تنفيذ إجراءات الدفع سواء نقداً أو بالبطاقة البنكية
- تسليم الضيف مفتاح الغرفة مع توضيح خدمات الفندق



التشغيل

Occupancy



- استخدام خدمات الغرفة ومنها: تنظيف الغرف، الهاتف، الثلاجة
- تقديم خدمات الأغذية والمشروبات سواء في المطعم أو الغرفة
- تقديم خدمات الحفلات والمؤتمرات والاجتماعات
- تقديم خدمات النادي الصحي بأنواعه
- تقديم خدمات رجال الأعمال



المغادرة Departure



CHECKING-OUT



- التواصل مع الضيف للتأكد من مدى رغبته المغادرة أو التمديد
- توفير خدمة حمل الحقائب من الغرفة لسيارة الضيف
- الترحيب مجدداً بالضيف في الإستقبال وسؤاله عن مدى رضاه
- إطلاع الضيف بالفواتير المسجلة عليه في فترة إقامته
- إجراء عمليات الدفع سواء نقداً أو بالبطاقة البنكية
- تسليم الضيف الفاتورة وتوديعه



صناعة الضيافة

1. نحن هنا موجودين دائماً لمساعدتك.
2. بالنيابة عن بيت الضيافة...
3. نود أن نشكرك شخصياً سيّد (لقب + إسم الزبون...) على اختيارك البقاء معنا.
4. لقد كان من دواعي سرورنا أن تكون ضيفاً لدينا ونتطلع حقاً إلى زيارتك القادمة



ما بعد المغادرة

Post-Departure



- إرسال رسالة SMS شكر الضيف على اختياره الفندق
- إرسال بريد إلكتروني للضيف لتقييم الفندق
- إذا أورد الضيف ملاحظات فيلزم الإتصال به
- التواصل مع الضيف في المناسبات لتعزيز العلاقة معه



We are here to help **you**.

On behalf of the **YOUR HOTEL NAME**,
we would like to personally **thank you**
for choosing to stay with us.

It was a pleasure to
have **you** as **our** guest and we truly
look forward to **your** next visit



صناعة الضيافة





✓ التواصل الحرفي في مؤسسة فندقية وفي بيوت الضيافة



صناعة الضيافة





• إنَّ مهارات الاتصال الممتازة تعزز
تجربة الضيوف Reviews لأنها
تظهر أنك

- ✓ تستمع إليهم ،
- ✓ وتقدر ملاحظاتهم
- ✓ وتنقل رسائل واضحة



• يؤدي ذلك إلى

✓ زيادة التصنيف

✓ زيادة الأعمال التجارية

✓ ولاء الزبائن VIP Members

✓ في النهاية يصبح الفندق أكثر نجاحًا



✓ يجب حفظ والحفاظ الدائم والفعلي على



✓ القواعد العامة لحرفيّة التواصل التالية :



1. يجب على رب العمل
توظيف أخصائيين
 2. ملء كل وظيفة
بالأختصاص
المناسبة
- شاغرة
وبالكفاءة



3. إمتلاك مهارات وأهمّها:



أ. مهارة الإصغاء (Listening Skills)

- يبدأ التواصل الواضح بالاستماع النشط والممتاز
- إذا كنت تركز فقط على كيفية تعبيرك عن نفسك ، فمن المحتمل أنك لا تستمع أو تتفاعل مع ما يجلبه الآخرون إلى الطاولة. يستخدم المتصل الفعال مجموعة متنوعة من أساليب الاستماع.
- إنهم يولون اهتمامًا وثيقًا لما يقال ويجعلون الآخرين يشعرون بأنهم مسموعون ومراعون



ii. التعاطف (EMPATHY)

- تعد القدرة على فهم المشاعر الانسانية من حولك جزءاً لا يتجزأ من كونك متواصلاً فعالاً.
- **التعاطف يعني فهم مشاعر الشخص الآخر والتعامل معها بصدق وشفافية.**
- **ذكاء** إن امتلاك عاطفي عالي وإظهار القدرة على التعاطف يبني علاقة بينك وبين الآخرين ويزيد من قدرتك على التواصل



iii. مهارات التواصل غير اللفظي

(Non-Verbal Communication)



التواصل اللفظي

Verbal



Vs

التواصل غير اللفظي

Non-verbal



Communication



✓ تشمل الأنواع العديدة
المختلفة للتواصل غير
اللفظي أو لغة الجسد:

- (Non-Verbal Communication)



✓ تعابير الوجه





صناعة الضيافة





صناعة الضيافة





✓ الوجه البشري معبر للغاية ، وقادر على
نقل مشاعر لا حصر لها دون أن ينبس
ببنت شفة....

✓ حركة الجسم ووقفته....



صناعة الضيافة





✓ إيماءات . . .





صناعة الضيافة





✓ التواصل الجيد بالعين...



صناعة الضيافة





- ✓ اللمس.
- ✓ المساحة.
- ✓ نبرة الصوت.
- ✓ انتبه إلى التناقضات



صناعة الضيافة





صناعة الضيافة





iv. العمل بروح الفريق الواحد

■ (TEAMWORK)

• تعد القدرة على المشاركة بنشاط في بناء الفريق والتعاون

المستمر مع زملاء العمل جزءًا مهمًا من بناء مهارات الاتصال في عملك.

• كلما قمت ببناء علاقات قوية وعلاقة مع الآخرين في

مكان العمل ، كلما تمكنت من التواصل معهم بشكل أكثر فاعلية



صناعة الضيافة





4. أطلب ردود الفعل

FEEDBACK (ASK FOR CONTINUOUS)

طلب تعليقات صادقة من زملائك بشأن مهارات الاتصال لديك.

قم بتسمية الرغبة لديك وسؤال زملائك أو

مرؤوسيك ومشورتهم كون ذلك يساعدك في

البحث عن وجهات نظر أخرى لتحسين مهارات الاتصال لديك وإقامة علاقات أفضل مع زملائك في العمل ولتواصل ممتاز في بيئة عملك



صناعة الضيافة





صناعة الضيافة





استخدم تكتيكات التواصل المذكورة أعلاه

و



كن واثق من نفسك
بذلك



تتقن الحرفية بالتواصل وتكون



ذو كاريزما

و



تحقق الأهداف المنشودة

للزبون
لبيت الضيافة
للمالك و للموظف



صناعة الضيافة





استراتيجيات و طرق التسعير



تسعير غرفة الفندق

حسب طريقة

THUMB

متوسط تكلفة بناء وتأثيث غرفة في فندق

1000

=

سعر مبيع الغرفة
في ليلة واحدة



متوسط تكلفة بناء وتأثيث بيت ضيافة

مساحة

200 متر مربع

=

4000000\$



$$\frac{400000\$}{1000} = 400\$$$



400\$

آجار ليلة واحدة

لبيت ضيافة كامل

مساحة 200 متر مربع

8 إلى 10 أشخاص



متوسط مساحة الغرفة
ل شخص عدد 2 أو 3
في بيت ضيافة
حوالي
15 متر مربع



200 متر مربع \$400

?

15 متر مربع

$$= 200 / 15 \times 400$$

\$30

للغرفة الواحدة منامة فقط



هامش الربح الصافي

MARGE BÉNÉFICIAIRE NETTE



30%-35%
لمجموع الغرف
المؤجرة



لنفترض

أن

بيت الضيافة

بغرفة واحدة متوفرة للتأجير



أي أن نسبة الاشغال

OCCUPANCY%

%100



وبذلك يكون
الربح الصافي



\$30

X

35%



=
10.5 \$



يجب دائماً
أن نتذكر بأن
الغرفة هي منتج قابل للتلف
يجب بيعه دائماً
وإلا خسارته تكون 100%



تشمل التكاليف الثابتة
الإيجار والرهن العقاري
والرواتب ومدفوعات
القرض ورسوم الترخيص
وأقساط التأمين



تشمل التكاليف المتغيرة
الطعام والأجور بالساعة
والمرافق مثل المياه وخدمات
الصرف الصحي والكهرباء
والسدود والغاز الطبيعي



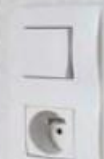
HIGH SEASON
OCCUPANCY



70%



LOW SEASON
OCCUPANCY 
70%



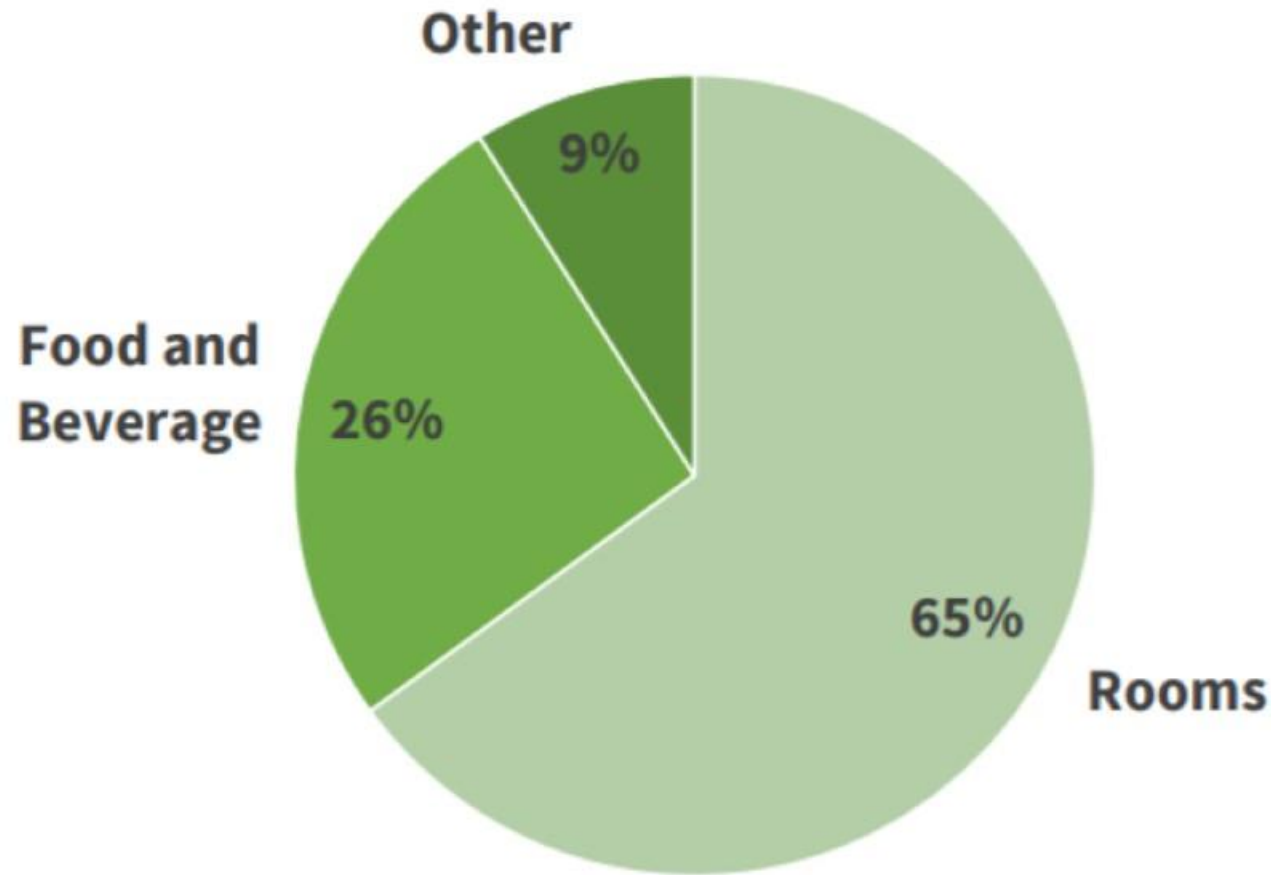




Diverse Revenue Stream⁽²⁾

(% of TTM Revenue)

Revenue Segmentation





Pricing Strategy Matrix





استراتيجية وطرق تسعير الطعام والشراب في بيت الضيافة



البطاقة الفنية للكلفة



صناعة الضيافة

استراتيجيات وطرق التسعير

محكمة جبل موسى



بطاقة فنية للكلفة

الغذاء: مأكولات	ملاحظات	عدد الحصص: 1	مدة التحضير: دقيقة 5
الطبق: حمص بلحينة			
المواد الأولية	الوحدة	السعر الإفرادي	الكمية
ل.ل.	ل.ل.	ل.ل.	ل.ل.
1 حمص	كغ	12000	0.2
2 بلحينة	كغ	70000	0.04
3 ملح	كغ	10000	0.004
4 عسبر القمح	كغ	5000	0.02
5 تلج	كغ	2000	0.02
6 زيت الزيتون	لتر	50000	0.02
الطريقة بالتفصيل:			
وزن الحصة: 0.304			
عدد الحصص: 1			
سعر الكلفة الإجمالي: 6380			
سعر كلفة الحصة: 6380			
سعر كلفة الخبز ومرافق: 500			
كلفة العلاوة: 500			
المجموع: 7380			
سعر كلفة الخدمة 16%: 1180.8			
المجموع بعد العلاوة والخدمة: 8560.8			
سعر الكلفة النظري: 8560.8			
الضارب المضاعف: 25682.4			
الكلفة الثابتة + الكلفة المتغيرة ضرب 3 إلى 4			
الضريبة على القيمة المضافة: 2825.064			
سعر البيع الحقيقي: 28507.464			
29000 ل.ل.			



هامش الربح الصافي

MARGE BÉNÉFICIAIRE NETTE



للمشروبات الكحولية

30%-20% =



للمأكولات

6.6%-10%=



الربح الصافي

MARGE BÉNÉFICIAIRE NETTE

ل صحن الحمص

وزن 300 غرام



29000
X
10 %



=
2900 L.L.



عند وضع
الأسعار
يجب الأخذ بعين الاعتبار
العوامل التالية:



1- تحليل المبيعات السابقة



2- تحديد العلاوة المناسبة



3- دراسة المناقسة



4- تحديد سقف معدل الكلفة



5- تحديد عتبة

الصمود

(SEUIL DE RÉSISTANCE)



6- يجب على لائحة الطعام أن تتضمن ثلاثة مجموعات



السعر الأعلى ضمن
كلّ مجموعة لا يزيد
عن ثلاثة أضعاف
السعر الأدنى



فإذا كان السعر الأدنى

1000000

فالسعر الأعلى لا يجوز أن
يتعدى الـ

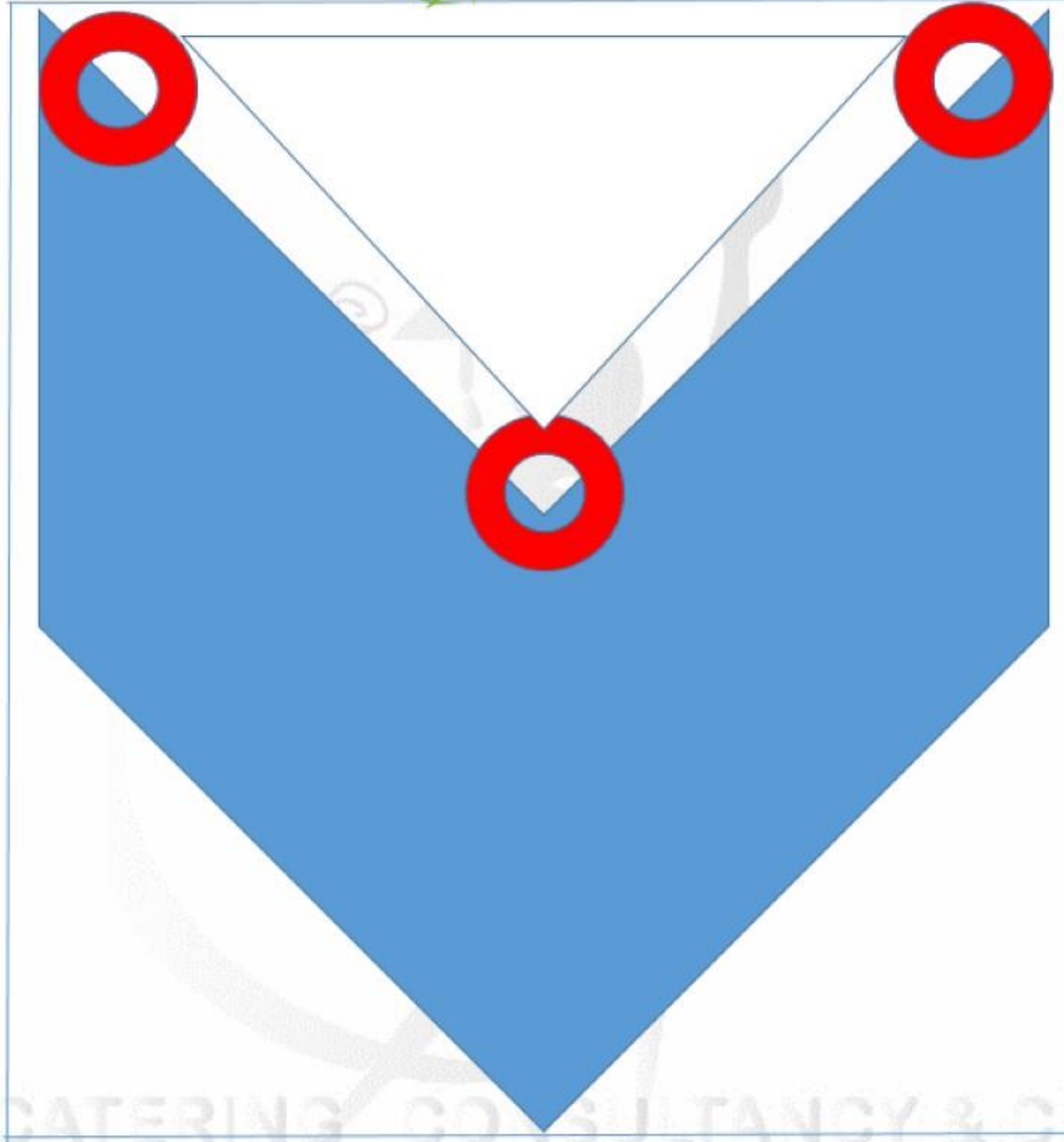
3000000



يجب الأخذ بعين الاعتبار بأن أكثر
الأمكنة التي يلاحظها الزبون ضمن
لائحة الطعام هي على قاعدة ال

TRIANGLE

كالتالي





صناعة الضيافة





فنّ الخدمة

SERVICE ART TECHNIQUES

المظهر والعناية الشخصيّة

PERSONAL APPEARANCE



يجب على السيّدات:

✓ عدم الإفراط في استخدام
المكياج والعطور ،



✓ وعدم ارتداء المجوهرات
أثناء ارتداء الزي الرسمي



✓ يجب دائماً تمشيّط الشعر
بدقّة



يجب على السادة الذكور:



✓ الحرص على النظافة
اللائقة،
✓ خلق الذقن ،



✓ الحرص دائمًا على
ارتداء قميصًا جديدًا ،



✓ الحرص دائماً على قص
شعر جديد ونظيف ،



✓ الحرص على عدم ارتداء
المجوهرات أثناء
الزري الرسمي



✓ الحفاظ على أظافر مقلّمة ونظيفة



✓ يجب على الجميع عدم
التدخل في أماكن العمل



قواعد عامّة لخدمة ممتازة:



✓ إعمل دائماً كجزء من
فريق



✓ اعمل بشكل صحي وآمن



✓ اجتياز أعضاء آخرين من الموظفين بالانتقال إلى اليمين



✓ عند إعداد أو تقديم أو
مسح طاولة ، إن أمكن ،
تحرك في اتجاه عقارب
الساعة ،



✓ ولا تتراجع أبدًا لتجنب
الحوادث



✓ إحمل دائماً أدوات المائدة
والأكواب وغيرها من عناصر
الخدمة الصغيرة على صينية ،
وليس في يديك



✓لوحات واضحة فقط
عندما ينتهي جميع
الضيوف على الطاولة من
دورة معينة

✓-إزالة الصحون فقط عندما
ينتهي جميع الضيوف على
الطاولة من دورة معينة

✓ قم بإزالة أدوات المائدة
غير المستخدمة لطبق معين
- قدمها ونظفها بهدوء -
عند ضبط منافض السجائر



✓ قم بإزالة أدوات المائدة
غير المستخدمة لطبق معين



✓ تقديم الأطباق وتنظيفها بهدوء



✓ إزالة الملح والبهار قبل تقديم الحلوى



✓تنظيف الطاولة وضبط أدوات المائدة للحلوى



✓ترك آخر كأس نبيذ
مستخدم وكأس الماء على
الطاولة حتى نهاية الوجبة



✓ تجنب المشي فارغًا



✓ أمسك الأكواب في القاعدة أو بجانب المقبض



✓ تجنب ملامسة الأصابع
والفم أو الشعر



✓ قم بتغطية الجروح والقروح



✓ خدمة الطاولة بطريقة ثابتة وتبعا للقواعد المعتمدة



✓إزالة وتعزيل الوجبات
على حدة وعلى صينيّة
مخصّصة لها وفصلها كليّا
عن مجموعة الشراب



✓ التعامل مع الشكاوى أو
الحوادث بسرعة وبتقدير
بغية المساعدة في إيجاد حلّ
سريع ومرضي



التسلسل في خدمة الطاولة:



من أوّلاً:



1. الأطفال الصغار أولاً

(استثناء)

الانتباه إلى تقديم الطعام فائراً وليس
ساخناً



✓ السيدات أوّلاً
✓ الضيوف الأكبر سنّاً قبل
الضيوف الأصغر سنّاً



✓ ضيوف الشرف دائماً أولاً
- المضيف دائماً آخر ، بعد
خدمة ضيوفه



✓ الحجوزات



إستقبل الحجوزات عبر
الهاتف من خلال الرد بعد
ثاني أو ثالث رنة كحدّ
أقصى



1. لقاء التحيّة والترحيب
2. ذكر اسم المطعم
3. ذكر اسم الموظف
4. سؤال الزبون عن كيفية المساعدة



صناعة الضيافة

5. يجب معرفة إسم ولقب الزبون
6. يجب مناداة الزبون باسمه
7. يجب معرفة ساعة الوصول
8. يجب معرفة عدد الأشخاص
9. يجب السؤال عن الطلبات الخاصة



✓ يجب تأكيد الحجز :

- بحجز المبلغ المطلوب

(رعبون) أو نقداً أو بواسطة
البطاقة الائتمانية



✓ يجب تأكيد الحجز :

- بتأكيد خطي بالخدمات

المحجوزة

- بتحديد تاريخ لإلغاء الحجز

أو إمكانية تعديله



وصول الضيوف:

Guests' Arrival



1. الترحيب بالضيوف بأسمائهم



2. مرافقة الضيوف على
مائدتهم ومساعدتهم في
الجلوس تبعاً لمن أوّلاً

3. التعريف عن موظف الخدمة المسؤول عن الطاولة

4. عرض قائمة الطعام والمشروبات



5. تحقق من قوائم الطعام ناحية النظافة



6. تقديم قوائم الطعام وفقاً لترتيب الخدمة أولاً

7. المساعدة في وطلب المشروبات



8. إعلام الضيوف عن الواجبات غير المتوفرة على القائمة - أوصي بالعروض الخاصة اليومي



9. التوصية بالعروض الخاصة اليومية



قبل أخذ طلب الطعام يجب:



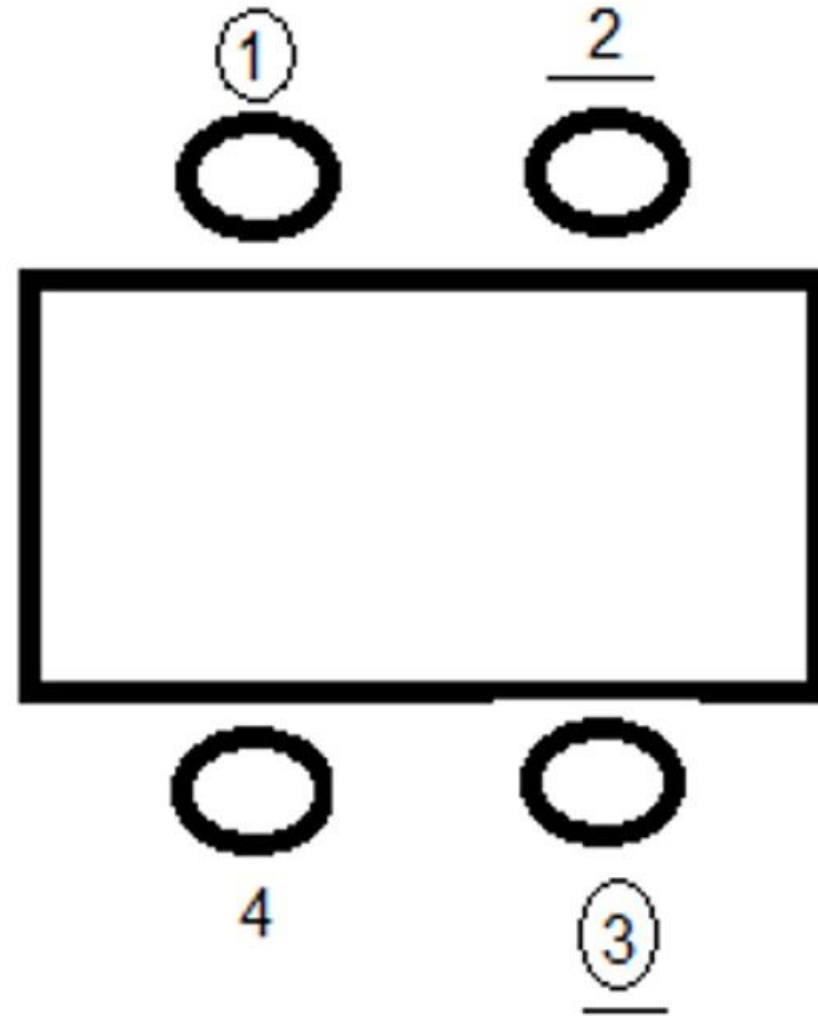
10. تقديم المشروبات
11. إزالة أدوات المائدة غير الضرورية
12. تقديم الخبز والزبدة
13. تغيير منافض



14. المبادرة إلى أخذ طلبية الطعام



15. أخذ الطلبات ووضع تصميم لمعرفة مكان تقديم الأطباق





16. إرسال الطليبة إلى مختلف دوائر الإنتاج



16. إرسال الطليبة إلى مختلف دوائر الإنتاج



17. الاستعداد للدورة الأولى

مع خدمة أدوات تناول الطعام



18. ضرورة الضيوف التحضير الدقيق لعناصر إعلام بوقت معينة



19. تقديم قائمة النبيذ



20. تقديم التوصيات وفقاً لأطباق
الطعام المطلوبة - النبيذ الأبيض
مع اللحوم البيضاء مثل الدجاج
والأسماك و النبيذ الأحمر مع
اللحوم الحمراء مثل شرائح اللحم
البقري



21. نبّيز وردي مع كل
القائمة ولكن ليس مع
الحلوى



22. أخذ طليّة النبيذ



23. خدمة النبيذ ،



24. إحضار الكؤوس المناسبة ،
وفتاحة النبيذ والمناديل ،
ودلو الشمبانيا المليء بالثلج
والماء للنبيذ الأبيض
والوردي



24. تقديم المقبلات

25. خدمة الدورة الأولى

وفقًا لقواعد الخدمة

26. تجديد الخبز والزبدة - إعادة تعبئة النيوز والمشروبات (مبيعًا)



27. إزالة وتعزيل الأولى الدورة



28. تقديم الطبق الرئيسي



29. خدمة الدورة الثانية أي الطابق الرئيسي لقواعد الخدمة

30. تجديد الخبز - إعادة تعبئة النبيذ والمشروبات (مبيعًا)



31. إزالة وتعزيرل الثانية الرئيسي الدورة الطبق



32. إزالة جميع الأطباق بما
في ذلك طبق الخبز
والسكين والخبز والزبدة

33. إزالة مجموعات البهارات والملح والفلفل وغيرها من الملحقات



34. عدم إزالة الماء وكأس النبيذ



35. تنظيف الطاولة

36. تقديم الحلوى - تقديم قائمة الحلوى
- نوصي بالحلويات وأخذ الطلب -
اضبط أدوات المائدة اللازمة -
أوصي بمشروبات الحلوى - اضبط
الكؤوس - امسح الكؤوس غير
الضرورية



36. تقديم قائمة الحلوى

37. إقتراح بالحلويات وأخذ الطلب وضبط أدوات المائدة اللازمة



38. إزالة الكؤوس الضرورية غير



39. خدمة الطلب الحلوى حسب

40. إزالة وتعزير أطباق الحلوى



41. تقديم القهوة / الشاي ومشروبات ما بعد العشاء



ال

42. تقديم

Mignardises



43. تقديم الفاتورة



✓ من الأولويات القصوى
تقديم الفاتورة للضيف
سريعاً دون أيّ تأخير،



✓ يجب على الفاتورة أن تكون
واضحة، مفصّلة، وبدون
أخطاء إعادة الإيصال
والتغيير الصحيح تمامًا

44. إعادة الإيصال ومحاسبة الزبّون بشكل دقيق



✓ من المهم جدًا الابتعاد ولكن
بالقرب من الطاولة بعد تقديم
الفاتورة وعدم المغادرة إلا
بعد تسديد وتسوية الفاتورة



45. الوداع

46. المساعدة عند مغادرة الضيوف للطاولة و شكر الضيوف على الزيارة

47. الوداع عند مغادرة الضيوف وطلب التفضل برؤيتهم مرة أخرى



صناعة الضيافة





- Market & Feasibility Study
- Business Plan Development
- Strategic Planning
- Sales & Marketing Support
- Operational Review & Analysis
- Operations Manual Development
- Concept Creation
- Project Development, Planning & Implementation
- Preopening & Ongoing Operation Management Advisory Services
- Franchise Business Format

&



Conducting Training & Development Programs:

- Step 1: Recognize Goals. ...
- Step 2: Identify Competencies. ...
- Step 3: Do a Gap Analysis. ...
- Step 4: Interview Employees. ...
- Step 5: Offer Formal **Training**. ...
- Step 6: Add Coaching/Mentoring. ...
- Step 7: Allow Self-Directed **Learning**.



In the following main COURSES & TOPICS :

- Business/Social Ethics & Etiquette
- Emotional Intelligence
- Customer Service
- Communication skills Training Program
- Personal Hygiene & Grooming Standards
- Stress & Anger Management
- Improving Employees Productivity
- Time Management (CEO & Executives)
- Strategic Thinking
- Positive Thinking
- Creative Problem Solving
- Conflict Management / Overcoming Team Obstacles
- Team Building
- Business Ethics & Writing



In the following main COURSES & TOPICS :

- Master Sales; *Selling & Up Selling Rules & Techniques*
- Presentation Skills Training Course
- Restaurant & Kitchen Management
- Food & Beverage Revenue Management
- Restaurant Service Training Program (sequence of Service)
- Food & Beverage Cost Control
- Waste Management
- Menu Engineering Calculations, Strategies & Interpretation
- Hospitality Sales & Marketing
- Leadership & Supervisory Skills Development
- Chef's Leadership Skills
- Finance for non-Finance / Budgeting
- Train the Trainer
- Chef's Train the Trainer

AWARDS



In order to ensure the success of all our Projects:

- We are collaborating with an Elite International Professional Celebrity Trainers & Champions' Specialists & Experts
- Our Resources & Capabilities are directed to meet the special needs of each client in the most cost efficient and effective manner with the highest value to assist the clients with an array of customized & personalized services
- With a hands-on approach, we consistently brings innovative ideas & high-quality solutions for the proper setup of the business in order to ensure a successful smooth operation for a long term functionality
- Keep Standards high & improve Productivity
- RATRACCC s.a.r.l. , On the Right Track...





On The Right Track...