

في برنامج تعزيز قدرات المرشدين السياحيين بالأحساء تطوير تجربة الإرشاد السياحي في المملكة

3 نوفمبر، 2025



فيما تتواصل محاضرات وورش العمل في المشروع التدريبي النوعي: "برنامج تعزيز القدرات للمرشدين والمرشدات، الذي يستمر حتى الخميس المقبل، بتنظيم من الجمعية التعاونية السياحية في الأحساء "ملفانا"، بالشراكة مع الجبر القابضة، في فندق مكان بالأحساء، قدم المستشار محمد بن خليل العطية "المختص في إعداد وتطوير القيادات في الموارد البشرية والاتصال المؤسسي"، ورشة عمل، متخصصة في: "دور الاتصال المؤسسي في تطوير تجربة الإرشاد السياحي في المملكة - رؤية تحليلية تطبيقية.

المبادرات الوطنية

أكد العطية، في الورشة، أن الاتصال المؤسسي، يعزز تجربة السياحة من خلال بناء الثقة بين الوجهة السياحية والجمهور، وتنسيق الرسائل الرسمية، وتعزيز العلامة السياحية. عبر إدارة التواصل الفعال الداخلي والخارجي، تستطيع المؤسسات السياحية تقديم تجربة متسقة وجذابة، مما يدعم الولاء السياحي وسمعة المملكة كوجهة عالمية، متماشياً مع أهداف رؤية 2030 لتعزيز القطاع السياحي، ويمكن للمرشد السياحي لعب دور فعال في الاتصال المؤسسي، من خلال 3 عناصر رئيسية، وهي:

- 01- سفير للعلامة السياحية: يمثل قيم المملكة وهويتها الثقافية، وينقل رسائل مؤسسية متسقة للعملاء.
- 02- حلقة وصل: يوثق تجربة السائح ويرفعها للجهات الإدارية عبر تقارير وملاحظات تساعد في تحسين الخدمات.
- 03- مسوق للمبادرات الوطنية: تسويق للمشاريع الاستراتيجية مثل "الوجهات السياحية العالمية" والمهرجانات بما يعزز الولاء الوطني والمشاركة المجتمعية.

التطبيقات الذكية

- عدد العطية، نحو 6 مهارات للمرشد لتقديم تجربة سياحية متميزة، وهي:
- 01- اتصال شفهي فعال: وضوح، لغة مناسبة، وتنظيم الأفكار لدى الإلقاء.
 - 02- استماع وتواصل بين شخصي: لبناء العلاقات وفهم حاجات السائحين.
 - 03- الذكاء الثقافي: القدرة على احترام وفهم تنوع الخلفيات.
 - 04- إدارة الأزمات واعتراضات السائحين: مهارات في التعامل مع الأسئلة الصعبة بهدوء وكفاءة.
 - 05- استخدام التكنولوجيا: توظيف التطبيقات الذكية، الواقع المعزز، الخرائط التفاعلية.
 - 06- التمثيل المؤسسي: معرفة مشاريع رؤية 2030، الحفاظ على صورة المملكة، والقدرة على تقديم المعلومات الرسمية بدقة.

حساسية ثقافية

- استعرض العطية، نحو 3 وسائل لتواصل المرشد مع السياح من مختلف الثقافات
- 01- تخصيص أسلوب التواصل: لغة، وتفاصيل تناسب ثقافة الجمهور، باستخدام أدوات متنوعة مثل الترجمة أو منشورات متعددة اللغات.

02- حساسية ثقافية: تجنب القوالب النمطية، وفهم العادات والتقاليد المختلفة.

03- الإدماج في الأنشطة: إشراك السياح بالأسئلة، الاحتفال بالمناسبات الخاصة بهم، وخلق جو حميمي.

الصورة الذهنية

أشار إلى أن من أبرز الاستراتيجيات لتحسين الاتصال بين المرشد والسياح، الاستعداد المسبق، بتجهيز المعلومات، السيناريوهات، والإجابات عن الأسئلة المتوقعة، واستخدام التكنولوجيا برسائل فورية، تطبيقات ميدانية، وتنبيهات آلية لتحديثات الرحلة، والتغذية الراجعة اللحظية باستبيانات قصيرة أثناء الجولة، وقياس الرضا الفوري، ومشاركة القصص والتجارب باستخدام أسلوب السرد وربط المعلومات التاريخية والتجارب الشخصية، مؤكداً أن الاتصال المؤسسي، يمثل حجر الزاوية في تطوير تجربة السياحة بالمملكة، ويعد المرشد السياحي أحد أهم أدوات التنفيذ، ومن خلال التمكين المهني والتقني، يمكن للمرشد أن يسهم بفاعلية في تحقيق مستهدفات رؤية 2030، وتحقيق رضا الزوار، وتعزيز الصورة الذهنية للمملكة وواحة الأحساء كوجهة سياحية عالمية.

العمليات المستقبلية

وفي معرض تعليقه، عن كيفية تعامل المرشد مع الأسئلة الصعبة أو غير المتوقعة، أوضح العطية من خلال الاستماع الفعال، وتفهم سياق السؤال ومخاوف السائح، والتصرف بهدوء وثقة، وعدم التسرع في الإجابة، وأسلوب "نعم... ولكن"، الاعتراف بالسؤال، ثم إعادة السياق إلى المعلومات المطابقة للسياسة أو الديناميكا المحلية، وطلب متابعة من الخبراء، إذا تطلب الأمر، لافتاً إلى ضرورة أن يبني المرشد علاقات قوية مع العملاء من خلال المصداقية والاحترافية والالتزام بالمواعيد والمعلومات الدقيقة، والاستمرارية بالمتابعة بعد الجولة، ومشاركة الصور أو التوصيات، والتذكير بالفعاليات المستقبلية، وتقديم القيمة المضافة بالنصائح الخاصة، والعروض، أو وصلات لخبرات فريدة، بالإضافة إلى إشراك المجتمع المحلي وتعريف العملاء بالحرفيين، الفعاليات المحلية، والمبادرات الثقافية.

رضا العملاء

ذكر العطية، أن من بين الطرق لتحسين رضا العملاء، الاستبانة السريعة بعد الجولة، وتحليل البيانات ومراجعة نقاط القوة والضعف

والتخطيط للتحسين المستمر، والمكافآت والتوصيات، وإعطاء خصومات للعملاء المكرر، أو دعوتهم لمجموعات مغلقة للمستجدات، ومتابعة بعدية شخصية، برسالة شكر واستبيان لتحديد نقاط لتحسين التجربة القادمة، مبيدًا أن آلية تعامل المرشد مع الشكاوى والملاحظات، من خلال الاستقبال الإيجابي أولاً، وإظهار الاهتمام والثقة، والتعاطف والتوضيح، والاعتراف بالمشكلة والتوضيح بصراحة، والاقتراح بحل وطلب متابعة، بتقديم خيارات أو تعويضات ضمن السياسات، والنقل للإدارة برفع المشكلة مع المستندات المناسبة لجهات الاختصاص.

الواقع المعزز

أكد استفادة المرشد من التكنولوجيا لتحسين الاتصال مع العملاء، من خلال الإشعارات الفورية عن التغييرات في الجداول عبر تطبيقات، وتوجيه رقمي بالخرائط، والواقع المعزز، والأدلة الصوتية، والتسجيلات والمحتوى المرئي، يتم مشاركته بعد الجولة، بالإضافة إلى منصات التقييم الفوري واستطلاعات الرأي الرقمية، ومن بين الحلول لتحسين أداء المرشد في الاتصال المؤسسي، بطاقات أداء وتقارير دورية، وإضافة مقاييس رضا العملاء وجودة التوصيل المؤسسي، وجلسات تغذية راجعة مهنية، ومنتظمة، وبناءة بين المرشد والإدارة، والتدريب الجماعي وورش الحالة الواقعية، والنماذج الرقمية المحوسبة لجمع البيانات ومتابعة الأداء وتحليل الاتجاهات.

