



an e egis company

بروجاكس للتدريب والتطوير
Projacs Training and Development

2020 Expo, Hospitality and Coordinating Skills

مهارات الضيافة والتنظيم لأكسبو ٢٠٢٠

14 – 18 April 2019

Dubai / United Arab Emirates

A Member of:



PROJACS ACADEMY



ProjacsAcademy.com



Introduction

Dubai - The city of future' was awarded the hosting of the World Expo in 2020. Expo 2020 will bring together more than 180 countries and an international audience of millions; it will be one of the greatest shows on the Earth. Participants from all over the industries will come to exhibit their products, showcase innovation and increase brand exposure. The theme of Expo 2020 Dubai, 'Connecting Minds, Creating the Future', will create a transformative World Expo to showcase global innovations. UAE officials will be expected to welcome 25 million visits to the event and to create 277,000 jobs, most of which will be in the hospitality industry.

In the hospitality industry, your main task is to be committed to ensuring customer satisfaction. This requires you being willing to do whatever it takes to keep customers happy and create repeat business. An aspect of commitment from employees is they must be very thorough in their work and realize that any oversight could result in customer dissatisfaction, whereas going the extra mile for a customer may result in repeat business and positive perception of the company. So, PROJACS designs this course to deliver our commitments with high hospitality skills.

Course Learning Outcomes

This 5 days course is designed to develop the Hospitality and Coordinating Skills to achieve high performance of hospitality services and products, with each day working as a building block. The participants will learn how to:

- Deliver strategic insight on the approach to the hospitality services related concession delivery, including financial analysis and frameworks to enable revenue assurance;
- Instigate and create hospitality opportunities promoting facilities across the Expo site that fit the overall visitor experience at Expo and generate positive revenue;
- Develop the cross functional relationships needed to ensure the successful service delivery and integrate plans between Expo and partners;
- Seek opportunities that leverage the hospitality program tapping into the vast array of options within the Expo site to create unique events;
- Effectively manage relationships with key potential contacts and work with finance, procurement and others to ensure a smooth acquisition of new concessions;
- Oversee the management of the hospitality partner through a close connection and effective team, measure results and report as needed;
- Coordinate and collaborate with the various Expo entities to ensure all opportunities for multi-party delivery are successful.

Who Should Attend?

- Hospitality managers and staff
- Public relation managers
- Event management and advertising staff
- Communication Professionals
- Hospitality Planning Experts
- Media Managers

Course Outlines

Day One

Course Introduction

- What is Expo 2020?
- Why is Dubai hosting Expo 2020?
- What are Dubai commitments in Expo 2020?
- Are we ready to help in delivering Dubai commitments?

Professional Ethics Skills

- To base actions on the organization's set of values;
- To be trusted to follow the rules even when leadership is not present;
- To be trustworthy both as an individual and in personal work capacity.

Day Two

Cultural Sensitivity Skills:

- How to treat all people with dignity and respect;
- How to acknowledge and show understanding of others' points of view and emotions, in the context of their cultures;
- How to be respectful of and perceptive about gender, cultural and religious differences.

Problem-solving Skills:

- Identifying problems
- Developing creative, innovative and practical solutions
- Managing the initiatives

Day Three

Collaborative Relationships Skills

- To view the organization as a unit/team and builds productive, working relationships with colleagues;
- To be cooperative and collaborative with others and treats everyone with respect;
- To encourage cooperation and collaboration from others and builds effective relationships with the whole team.

Day Four

Planning & Organizing skills

- How to be able to work independently once assigned tasks,
- How to take initiative in managing workflow and enthusiastically approach event planning, coordination and implementation.
- How to demonstrate a personal energy and commitment to tasks and be willing to pitch in to get the job done
- How to be organized and multitask without difficulty
- How to be adaptable to multiple positions is an aspect of hospitality

Day Five

Communication Skills:

- To have strong interpersonal skills,
- To have good written and oral communication skills
- To have presentation skills.
- To make positive connections with clients, guests, vendors, and even other employees

Personal Motivation Skills:

- How to be dedicated to work and achieving goals;
- How to show enthusiasm and commitment towards your job and the advancement of the organization.

Training Method

- Pre-assessment
- Live group instruction
- Use of real-world examples, case studies and exercises
- Interactive participation and discussion
- Power point presentation, LCD and flip chart
- Group activities and tests
- slides and handouts
- Post-assessment

Program Support

This program is supported by interactive discussions, role-play, case studies and highlight the techniques available to the participants.

Schedule

The course agenda will be as follows:

- | | |
|---------------------|------------------|
| • Technical Session | 08.30-10.00 am |
| • Coffee Break | 10.00-10.15 am |
| • Technical Session | 10.15-12.15 noon |
| • Coffee Break | 12.15-12.45 pm |
| • Technical Session | 12.45-02.30 pm |
| • Course Ends | 02.30 pm |

Course Fees*

- **2,950USD**
**VAT is Excluded If Applicable*

مقدمة

تم منح مدينة المستقبل استضافة معرض أكسبو العالمي في عام ٢٠٢٠. سيجتمع معرض إكسبو دبي ٢٠٢٠ أكثر من ١٨٠ دولة وجمهور دولي من الملايين. سيكون واحدا من أعظم العروض على الأرض. سيأتي المشاركون من جميع الصناعات لعرض منتجاتهم وعرض الابتكارات وزيادة عرض العلامات التجارية. إن موضوع إكسبو دبي ٢٠٢٠، "تواصل العقول وصنع المستقبل"، سيخلق معرضا عالميا تحويليا لعرض الابتكارات العالمية. ومن المتوقع أن يستقبل المسؤولون الإماراتيون ٢٥ مليون زيارة لهذا الحدث وخلق ٢٧٧ ألف وظيفة، معظمها سيكون في قطاع الضيافة.

في مجال الضيافة، تتمثل مهمتك الرئيسية في الالتزام بضمان رضا العملاء. هذا يتطلب منك أن تكون على استعداد للقيام بكل ما يلزم للحفاظ على الزبائن سعداء وإنشاء أعمال متكررة. جانب من الالتزام من الموظفين هو أنه يجب أن يكونوا دقيقين للغاية في عملهم وأن يدركوا أن أي رقابة قد تؤدي إلى عدم رضا العملاء، في حين أن الميل الإضافي للعميل قد يؤدي إلى تكرار الأعمال والإدراك الإيجابي للشركة. لذا، تصمم بروجاكس هذه الدورة لنقدم التزامنا بمهارات عالية في مجال الضيافة.

الاهداف

تم تصميم هذه الدورة التدريبية لمدة ٥ أيام لتطوير مهارات الضيافة والتنسيق لتحقيق الأداء العالي لخدمات ومنتجات الضيافة ، حيث يعمل كل يوم كمبنى أساسي. سيتعلم المشاركون كيفية:

- تقديم نظرة إستراتيجية عن النهج المتبع في تقديم خدمات الامتياز المتعلقة بخدمات الضيافة، بما في ذلك التحليل المالي والأطر لتمكين ضمان الإيرادات
- التحفيز وخلق فرص الضيافة لتعزيز المرافق عبر موقع المعرض التي تناسب تجربة الزوار الشاملة في المعرض وتوليد إيرادات إيجابية
- تطوير العلاقات الوظيفية المتبادلة اللازمة لضمان نجاح تقديم الخدمات ودمج الخطط بين المعرض والشركاء
- البحث عن الفرص التي تعزز برنامج الضيافة للاستفادة من مجموعة واسعة من الخيارات داخل موقع المعرض لخلق أحداث فريدة من نوعها
- إدارة العلاقات بشكل فعال مع جهات الاتصال المحتملة الرئيسية والعمل مع التمويل والمشتريات وغيرها لضمان الحصول على امتيازات جديدة على نحو سلس
- الإشراف على شركاء الضيافة من خلال الاتصال الوثيق وفريق فعال، وقياس النتائج والتقارير حسب الحاجة
- التنسيق والتعاون مع مختلف كيانات المعرض لضمان نجاح جميع الفرص للتوصيل متعدد الأطراف.

الحضور

- مديري الضيافة والموظفين
- مدراء العلاقات العامة
- إدارة الأحداث وموظفي الإعلان
- محترفي الاتصالات
- خبراء تخطيط الضيافة
- مديري وسائل الإعلام