

LESSON 03 · DOWNLOADABLE HANDOUT

Active Listening

Anticipatory Service Excellence

Key learning points

- Apply the key standards, decisions and workplace procedures in active listening.
- Recognise the correct professional standard.
- Use a clear workplace process.
- Respond confidently in realistic hotel situations.
- Active Listening — The guest should feel heard before they hear your solution

Workplace practice

Use the lesson checklist in one realistic workplace scenario, then record what you checked, decided and escalated.

Quick completion check

- ☐ I reviewed the key points
- ☐ I practised the skill in one scenario
- ☐ I recorded one question for my trainer



Open the HCA lesson online

<https://hca-pro.com/academy/courses/anticipatory-service/?lang=en>

Study aid only. Follow the current HCA lesson, your property's approved SOPs, manufacturer instructions and applicable local authority requirements.

ملخص الدرس القابل للتنزيل * الدرس 3

الاستماع الفعال

التميز في الخدمة الاستباقية

نقاط التعلم الأساسية

- تطبيق المعايير والقرارات وإجراءات العمل الأساسية في موضوع: الاستماع الفعال.
- التعرف إلى المعيار المهني الصحيح.
- التصرف بثقة في مواقف فندقية واقعية.
- الاستماع الفعال — يجب أن يشعر النزيل أنه مسموع قبل أن يسمع حلك
- امنح انتباها كاملا ولا تخطط لردك مبكرا.

التطبيق في مكان العمل

استخدم قائمة الدرس في موقف عملي واقعي، ثم دون ما راجعته والقرار الذي اتخذته وما سعدته.

مراجعة سريعة للإكمال

- ☐ راجعت النقاط الأساسية
- ☐ طبقت المهارة في موقف واحد
- ☐ دونت سؤالاً للمدرب

افتح درس أكاديمية HCA عبر الإنترنت
<https://hca-pro.com/academy/courses/anticipatory-service/?lang=en>



هذا ملخص للمذاكرة فقط. اتبع درس HCA الحالي وإجراءات منشأتك المعتمدة وتعليمات المصنع ومتطلبات الجهة المحلية المختصة.