

שם המוסד : **מכללת אקדמון פרוייקטים** מל המוסד : **2219**

תוכנית לימוד לקורס: **שיפור השירות וניהול**

מס' מפגש	תאריך	יום בשבוע	נושא הלימוד	שם המרצה ותארו	שעות הלימוד	מס' שעות
1	14/06/22	יום ג	מבוא – מהי התועלת במתן שירות מעל ומעבר למצופה.	אורלי חסין M.A.	20:45 - 17:30	4
2	19/06/22	יום א	מושגים עקרוניים ומאפיינים של שירות אפקטיבי. ניהול השירות ללקוח – הכיצד?	אורלי חסין M.A.	20:45 - 17:30	4
3	21/06/22	יום ג	כמה עולה שירות גרוע, למה לשפר את השירות, מה לא לעשות כנותן שירות.	אורלי חסין M.A.	20:45 - 17:30	4
4	26/06/22	יום א	הדרכים לטיפול בתלונות של לקוחות – מושגים, מדרג התלונות, דפוסי מתלוננים ועוד ...	אורלי חסין M.A.	20:45 - 17:30	4
5	28/06/22	יום ג	שיטות טיפול מתקדמות בתלונות לקוח	אורלי חסין M.A.	20:45 - 17:30	4
6	03/07/22	יום א	חניכת עובדים במוקדי שירות לקוחות	אורלי חסין M.A.	20:45 - 17:30	4
7	05/07/22	יום ג	הכרת ערוצי הקליטה וחניכה של העובדים החדשים.	אורלי חסין M.A.	20:45 - 17:30	4
8	10/07/22	יום א	פיתוח כלים ניהוליים.	אורלי חסין M.A.	20:45 - 17:30	4
9	12/07/22	יום ג	האמנה לאיכות השירות.	אורלי חסין M.A.	20:45 - 17:30	4
10	17/07/22	יום א	למכור את הבלתי נראה	אורלי חסין M.A.	20:45 - 17:30	4
11	19/07/22	יום ג	מדוע לקוחות מפסיקים לקנות, עשר מפתחות לשרות הטוב.	אורלי חסין M.A.	20:45 - 17:30	4
12	24/07/22	יום א	פיתוח עבודת צוות: הגדרה, התנסות במשימת עבודת צוות, תחקירים וכלים מובנים..	אורלי חסין M.A.	20:45 - 17:30	4
13	26/07/22	יום ג	ניהול צוות: פיתוח מיומנויות צוות הנהלה פורה, שיפור התקשורת הבינאישית, כלים ושיטות, שיפור יכולת קבלת החלטות.	אורלי חסין M.A.	20:45 - 17:30	4
14	31/07/22	יום א	התמודדות עם כעס: זיהוי הגורמים לכעסים ותוקפנות, דרכים למניעת כניסה לקיבעון התנהגותי, דרכי התמודדות וטכניקות לשליטה ועוד..	אורלי חסין M.A.	20:45 - 17:30	4
15	02/08/22	יום ג	שפת הגוף ככלי לשיפור השירות.	אורלי חסין M.A.	20:45 - 17:30	4
16	09/08/22	יום ג	מודעות לאינטלגנציה אישית.	אורלי חסין M.A.	20:45 - 17:30	4
17	14/08/22	יום א	תקשורת בינאישית: הגדרות, הענקת וקבלת משוב מעובדים, איתור סגנונות אישיים בתקשורת עם הסביבה באמצעות תהליך אישי וקבוצתי.	אורלי חסין M.A.	20:45 - 17:30	4
18	16/08/22	יום ג	ניהול: יעילות של זמן, כיצד להתמודד עם החדרת שינויים בארגון, טיפול בקונפליקטים ואומנות השיכנוע.	אורלי חסין M.A.	20:45 - 17:30	4
19	21/08/22	יום א	התפיסה הכוללת של השירות.	אורלי חסין M.A.	20:45 - 17:30	4
20	23/08/22	יום ג	מדיניות מחלקת שירות.	אורלי חסין M.A.	20:45 - 17:30	4
21	28/08/22	יום א	הלוגיסטיקה והניהול של מחלקת השירות הטכנולוגיה בשירות השירות	אורלי חסין M.A.	20:45 - 17:30	4
22	30/08/22	יום ג	בניית תקציב מחלקת השירות.	אורלי חסין M.A.	20:45 - 17:30	4

שם המוסד : **מכללת אקדמון פרויקטים** :מל המוסד : **2219**

תוכנית לימוד לקורס: **שיפור השירות וניהול**

מס' מפגש	תאריך	יום בשבוע	נושא הלימוד	שם המרצה ותארו	שעות הלימוד	מס' שעות
23	04/09/22	יום א	מדיניות האיכות בשירות: ת"י, 900ISO, T.Q.M, T.O.C כלים וטכניקות מתחום מדעי ההתנהגות לשיפור מערכת השירות.	אורלי חסין M.A.	17:30 - 20:45	4
24	06/09/22	יום ג	היבטים משפטיים ואתיים בשיפור הלקוח: אספקטים משפטיים ביחסי לקוחות, היבטים מעשיים מול אילוצים משפטיים ואתיים במתן שירות.	אורלי חסין M.A.	17:30 - 20:45	4
25	11/09/22	יום א	השירות כמרכיב במערכת התדמית והשיווק: שיפור התדמית, מודלים בתקשורת לקוחות, מדידת שביעות רצון ודרכי לקוחות.סיכום הקורס וחלוקת תעודות.	אורלי חסין M.A.	17:30 - 20:45	4

בברכה,



מכללת אקדמון פרויקטים

שם מקום : אשקלון - מבנה בסיס

כתובת מקום : שיבת ציון 7 אשקלון (מתנ"ס תקוותנו).

שים לב ! יתכנו שינויים בתאריכי הקורס