

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

תוכנית לימוד לקורס : **שיפור השירות וניהול** היקף שעות **100**

מס' מפגש	תאריך	יום בשבוע	נושא הלימוד	שם המרצה ותארו	שעות הלימוד	מס' שעות
1	21/10/25	יום ג	מבוא – מהי התועלת במתן שירות מעל ומעבר למצופה.	אופירה לוי	08:00 - 15:45	8
2	28/10/25	יום ג	מושגים עקרוניים ומאפיינים של שירות אפקטיבי. ניהול השירות ללקוח – הכיצד?	אופירה לוי	08:00 - 15:45	8
3	04/11/25	יום ג	כמה עולה שירות גרוע, למה לשפר את השירות, מה לא לעשות כנותן שירות.	אופירה לוי	08:00 - 15:45	8
4	11/11/25	יום ג	הדרכים לטיפול בתלונות של לקוחות – מושגים, מדרג התלונות, דפוסי מתלוננים ועוד ...	אופירה לוי	08:00 - 15:45	8
5	18/11/25	יום ג	שיטות טיפול מתקדמות בתלונות לקוח	אופירה לוי	08:00 - 15:45	8
6	25/11/25	יום ג	חניכת עובדים במוקדי שירות לקוחות	אופירה לוי	08:00 - 15:45	8
7	02/12/25	יום ג	הכרת ערוצי הקליטה וחניכה של העובדים החדשים.	אופירה לוי	08:00 - 15:45	8
8	09/12/25	יום ג	פיתוח כלים ניהוליים.	אופירה לוי	08:00 - 15:45	8
9	16/12/25	יום ג	האמנה לאיכות השירות.	אופירה לוי	08:00 - 15:45	8
10	23/12/25	יום ג	למכור את הבלתי נראה	אופירה לוי	08:00 - 15:45	8
11	30/12/25	יום ג	מדוע לקוחות מפסיקים לקנות, עשר מפתחות לשירות הטוב.	אופירה לוי	08:00 - 15:45	8
12	06/01/26	יום ג	פיתוח עבודת צוות: הגדרה, התנסות במשימת עבודת צוות, תחקירים וכלים מובנים..	אופירה לוי	08:00 - 15:45	8
13	13/01/26	יום ג	ניהול צוות: פיתוח מיומנויות צוות הנהלה פורה, שיפור התקשורת הבינאישית, כלים ושיטות, שיפור יכולת קבלת החלטות.	אופירה לוי	08:00 - 11:15	4

שם מקום : **אשקלון**

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

שים לב ! יתכנו שינויים בתאריכי הקורס

בברכה,



מכללת אקדמון פרוייקטים