

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

תוכנית לימוד לקורס : **150827** **שיפור השירות וניהולו**

מס' מפגש	תאריך	נושא הלימוד	שם המרצה ותארו	שעות הלימוד	מס' שעות
1	17/11/2024	מבוא – מהי התועלת במתן שירות מעל ומעבר למצופה.	זאב שניידר M.A. 479	16:00 21:45	6
2	26/11/2024	מושגים עקרוניים ומאפיינים של שירות אפקטיבי. ניהול השירות ללקוח – הכיכד?	אורלי גמליאל חסין M.A. 6420	16:00 21:45	6
3	03/12/2024	כמה עולה שירות גרוע, למה לשפר את השירות, מה לא לעשות כנותן שירות.	אופיר גילאור M.A. 512	16:00 21:45	6
4	10/12/2024	הדרכים לטיפול בתלונות של לקוחות – מושגים, מדרג התלונות, דפוסי מתלוננים ועוד ...	צביקה שרטר M.A. 793	16:00 21:45	6
5	17/12/2024	שיטות טיפול מתקדמות בתלונות לקוח	צביקה שרטר M.A. 793	16:00 21:45	6
6	24/12/2024	חניכת עובדים במוקדי שירות לקוחות	צביקה שרטר M.A. 793	16:00 21:45	6
7	31/12/2024	הכרת ערוצי הקליטה וחניכה של העובדים החדשים.	אלי גנץ Ph.D. 2251	16:00 21:45	6
8	07/01/2025	פיתוח כלים ניהוליים.	שגית רביבו M.A. 1637	16:00 21:45	6
9	14/01/2025	האמנה לאיכות השירות.	שגית רביבו M.A. 1637	16:00 21:45	6
10	21/01/2025	למכור את הבלתי נראה	צביקה שרטר M.A. 793	16:00 21:45	6
11	28/01/2025	מדוע לקוחות מפסיקים לקנות, עשר מפתחות לשירות הטוב.	שגית רביבו M.A. 1637	16:00 21:45	6
12	04/02/2025	פיתוח עבודת צוות: הגדרה, התנסות במשימת עבודת צוות, תחקירים וכלים מובנים..	שגית רביבו M.A. 1637	16:00 21:45	6
13	11/02/2025	ניהול צוות: פיתוח מיומנויות צוות הנהלה פורה, שיפור התקשורת הבינאישית, כלים ושיטות, שיפור יכולת קבלת החלטות.	שגית רביבו M.A. 1637	16:00 21:45	6
14	18/02/2025	התמודדות עם כעס: זיהוי הגורמים לכעסים ותוקפנות, דרכים למניעת כניסה לקיבעון התנהגותי, דרכי התמודדות וטכניקות לשליטה ועוד..	שגית רביבו M.A. 1637	16:00 21:45	6
15	25/02/2025	שפת הגוף ככלי לשיפור השירות.	שגית רביבו M.A. 1637	16:00 21:45	6
16	04/03/2025	מודעות לאינטלגנציה אישית.	שגית רביבו M.A. 1637	16:00 21:45	6

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

תוכנית לימוד לקורס : **150827** **שיפור השירות וניהולו**

מס' מפגש	תאריך	נושא הלימוד	שם המרצה ותארו	שעות הלימוד	מס' שעות
17	11/03/2025	תקשורת בינאישית: הגדרות, הענקת וקבלת משוב מעובדים, איתור סגנונות אישיים בתקשורת עם הסביבה באמצעות תהליך אישי וקבוצתי.	זאב שניידר M.A 479	16:00 19:15	4

בברכה,

שם מרכז הקורס : **רביב שוורץ**

חתימת מנכ"ל המכללה : **זאב שניידר**



חותמת המוסד :