

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

תוכנית לימוד לקורס : **151800** **שיפור השירות וניהולו**

מס' מפגש	תאריך	נושא הלימוד	שם המרצה ותארו	שעות הלימוד	מס' שעות
1	14/01/2025	מבוא – מהי התועלת במתן שירות מעל ומעבר למצופה.	שלומי אזולאי M.A. 11696	16:00 21:45	6
2	21/01/2025	מושגים עקרונות ומאפיינים של שירות אפקטיבי. ניהול השירות ללקוח – הכיכד?	שלומי אזולאי M.A. 11696	16:00 21:45	6
3	28/01/2025	כמה עולה שירות גרוע, למה לשפר את השירות, מה לא לעשות כנותן שירות.	שאול זילברשטיין B.A. 9165	16:00 21:45	6
4	04/02/2025	הדרכים לטיפול בתלונות של לקוחות – מושגים, מדרג התלונות, דפוסי מתלוננים ועוד ...	שלומי אזולאי M.A. 11696	16:00 21:45	6
5	11/02/2025	שיטות טיפול מתקדמות בתלונות לקוח	אלי גנץ Ph.D 2251	16:00 21:45	6
6	18/02/2025	חניכת עובדים במוקדי שירות לקוחות	אלי גנץ Ph.D 2251	16:00 20:45	4.75
7	25/02/2025	הכרת ערוצי הקליטה וחניכה של העובדים החדשים.	צביקה שרטר M.A 793	16:00 20:45	4.75
8	04/03/2025	פיתוח כלים ניהוליים.	שלומי אזולאי M.A. 11696	16:00 20:45	4.75
9	18/03/2025	האמנה לאיכות השירות.	שלומי אזולאי M.A. 11696	16:00 20:45	4.75
10	25/03/2025	למכור את הבלתי נראה	שלומי אזולאי M.A. 11696	16:00 20:45	4.75
11	01/04/2025	מדוע לקוחות מפסיקים לקנות, עשר מפתחות לשירות הטוב.	אלי גנץ Ph.D 2251	16:00 20:45	4.75
12	08/04/2025	פיתוח עבודת צוות: הגדרה, התנסות במשימת עבודת צוות, תחקירים וכלים מובנים..	אלי גנץ Ph.D 2251	16:00 20:45	4.75
13	20/04/2025	ניהול צוות: פיתוח מיומנויות צוות הנהלה פורה, שיפור התקשורת הבינאישית, כלים ושיטות, שיפור יכולת קבלת החלטות.	שאול זילברשטיין B.A. 9165	16:00 20:45	4.75
14	27/04/2025	התפיסה הכוללת של השירות.	שאול זילברשטיין B.A. 9165	16:00 20:45	4.75
15	06/05/2025	התמודדות עם כעס: זיהוי הגורמים לכעסים ותוקפנות, דרכים למניעת כניסה לקיבעון התנהגותי, דרכי התמודדות וטכניקות לשליטה ועוד..	אלי גנץ Ph.D 2251	16:00 20:45	4.75
16	13/05/2025	שפת הגוף ככלי לשיפור השירות.	שלומי אזולאי M.A. 11696	16:00 20:45	4.75

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

תוכנית לימוד לקורס : **151800** **שיפור השירות וניהולו**

מס' מפגש	תאריך	נושא הלימוד	שם המרצה ותארו	שעות הלימוד	מס' שעות
17	20/05/2025	מודעות לאינטלגנציה אישית.	שלומי אזולאי M.A. 11696	16:00 20:45	4.75
18	27/05/2025	תקשורת בינאישית: הגדרות, הענקת וקבלת משוב מעובדים, איתור סגנונות אישיים בתקשורת עם הסביבה באמצעות תהליך אישי וקבוצתי.	שלומי אזולאי M.A. 11696	16:00 20:45	4.75
19	03/06/2025	ניהול: יעילות של זמן, כיצד להתמודד עם החדרת שינויים בארגון, טיפול בקונפליקטים ואומנות השיכנוע.	שלומי אזולאי M.A. 11696	16:00 20:45	4.75

בברכה,

שם מרכז הקורס: **רביב שוורץ**

חתימת מנכ"ל המכללה : **זאקל**



חותמת המוסד :