

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

תוכנית לימוד לקורס : **138990** שיפור השירות וניהול

מס' מפגש	תאריך	נושא הלימוד	שם המרצה ותארו	שעות הלימוד	מס' שעות
1	09/03/2022	מבוא – מהי התועלת במתן שירות מעל ומעבר למצופה.	רועי טקטוק B.A 2953	17:00 - 20:15	4
2	23/03/2022	מושגים עקרוניים ומאפיינים של שירות אפקטיבי. ניהול השירות ללקוח – הכיצד?	רועי טקטוק B.A 2953	17:00 - 20:15	4
3	30/03/2022	כמה עולה שירות גרוע, למה לשפר את השירות, מה לא לעשות כנותן שירות.	רועי טקטוק B.A 2953	17:00 - 20:15	4
4	06/04/2022	הדרכים לטיפול בתלונות של לקוחות – מושגים, מדרג התלונות, דפוסי מתלוננים ועוד ...	רועי טקטוק B.A 2953	17:00 - 20:15	4
5	13/04/2022	שיטות טיפול מתקדמות בתלונות לקוח	רועי טקטוק B.A 2953	17:00 - 20:15	4
6	27/04/2022	השירות כמרכיב במערכת התדמית והשיווק: שיפור התדמית, מודלים בתקשורת לקוחות, מדידת שביעות רצון ודרכי לקוחות. סיכום הקורס וחלוקת תעודות.	רועי טקטוק B.A 2953	17:00 - 20:15	4
7	11/05/2022	חניכת עובדים במוקדי שירות לקוחות	רועי טקטוק B.A 2953	17:30 - 20:45	4
8	18/05/2022	הכרת ערוצי הקליטה וחניכה של העובדים החדשים.	רועי טקטוק B.A 2953	16:00 - 19:15	4
9	25/05/2022	פיתוח כלים ניהוליים.	פיני ברזילי M.A 1539	17:00 - 20:15	4
10	01/06/2022	האמנה לאיכות השירות.	רועי טקטוק B.A 2953	17:00 - 20:15	4
11	08/06/2022	למכור את הבלתי נראה	רועי טקטוק B.A 2953	17:00 - 20:15	4
12	15/06/2022	מדוע לקוחות מפסיקים לקנות, עשר מפתחות לשרות הטוב.	רועי טקטוק B.A 2953	17:00 - 20:15	4
13	22/06/2022	פיתוח עבודת צוות: הגדרה, התנסות במשימת עבודת צוות, תחקירים וכלים מובנים..	רועי טקטוק B.A 2953	17:00 - 20:15	4
14	29/06/2022	ניהול צוות: פיתוח מיומנויות צוות הנהלה פורה, שיפור התקשורת הבינאישית, כלים ושיטות, שיפור יכולת קבלת החלטות.	רועי טקטוק B.A 2953	17:00 - 20:15	4
15	06/07/2022	התמודדות עם כעס: זיהוי הגורמים לכעסים ותוקפנות, דרכים למניעת כניסה לקיבעון התנהגותי, דרכי התמודדות וטכניקות לשליטה ועוד..	רועי טקטוק B.A 2953	17:00 - 20:15	4
16	13/07/2022	שפת הגוף ככלי לשיפור השירות.	רועי טקטוק B.A 2953	17:00 - 20:15	4

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

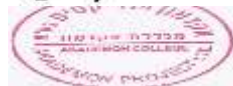
תוכנית לימוד לקורס : **138990** **שיפור השירות וניהול**

מס' מפגש	תאריך	נושא הלימוד	שם המרצה ותארו	שעות הלימוד	מס' שעות
17	20/07/2022	מודעות לאינטלגנציה אישית.	רועי טקטוק B.A 2953	17:00 - 20:15	4
18	27/07/2022	תקשורת בינאישית: הגדרות, הענקת וקבלת משוב מעובדים, איתור סגנונות אישיים בתקשורת עם הסביבה באמצעות תהליך אישי וקבוצתי.	רועי טקטוק B.A 2953	17:00 - 20:15	4
19	03/08/2022	ניהול: יעילות של זמן, כיצד להתמודד עם החדרת שינויים בארגון, טיפול בקונפליקטים ואומנות השיכנוע.	רועי טקטוק B.A 2953	17:00 - 20:15	4
20	10/08/2022	התפיסה הכוללת של השירות.	רועי טקטוק B.A 2953	17:00 - 20:15	4
21	17/08/2022	מדיניות מחלקת שירות.	רועי טקטוק B.A 2953	17:00 - 20:15	4
22	24/08/2022	הלוגיסטיקה והניהול של מחלקת השירות הטכנולוגיה בשירות השירות	רועי טקטוק B.A 2953	17:00 - 20:15	4
23	31/08/2022	בניית תקציב מחלקת השירות.	רועי טקטוק B.A 2953	17:00 - 20:15	4
24	07/09/2022	מדיניות האיכות בשירות: ת"י, T.Q.M, T.O.C 900ISO, בשירות כלים וטכניקות מתחום מדעי ההתנהגות לשיפור מערכת השירות.	רועי טקטוק B.A 2953	17:00 - 20:15	4
25	14/09/2022	היבטים משפטיים ואתיים בשיפור הלקוח: אספקטים משפטיים ביחסי לקוחות, היבטים מעשיים מול אילוצים משפטיים ואתיים במתן שירות.	רועי טקטוק B.A 2953	17:00 - 20:15	4

בברכה,

שם מרכז הקורס: **רביב שורץ**

חתימת מנכ"ל המכללה: **צוק**



חותמת המוסד :