

שם המוסד : מכללת אקדמון פרויקטים : מל המוסד : 2219

תוכנית לימוד לקורס : 138502 שיפור השירות וניהול

מס' מפגש	תאריך	נושא הלימוד	שם המרצה ותארו	שעות הלימוד	מס' שעות
1	26/01/2022	מבוא – מהי התועלת במתן שירות מעל ומעבר למצופה.	קובי פרנקו B.A. 1065	16:15 19:30	4
2	02/02/2022	מושגים עקרוניים ומאפיינים של שירות אפקטיבי. ניהול השירות ללקוח – הכיצד?	קובי פרנקו B.A. 1065	16:15 19:30	4
3	09/02/2022	כמה עולה שירות גרוע, למה לשפר את השירות, מה לא לעשות כנותן שירות.	קובי פרנקו B.A. 1065	16:15 19:30	4
4	16/02/2022	הדרכים לטיפול בתלונות של לקוחות – מושגים, מדרג התלונות, דפוסי מתלוננים ועוד ...	קובי פרנקו B.A. 1065	16:15 19:30	4
5	23/02/2022	שיטות טיפול מתקדמות בתלונות לקוח	קובי פרנקו B.A. 1065	16:15 19:30	4
6	02/03/2022	חניכת עובדים במוקדי שירות לקוחות	יצחק נגלר B.A. 5637	16:15 19:30	4
7	09/03/2022	הכרת ערוצי הקליטה וחניכה של העובדים החדשים.	קובי פרנקו B.A. 1065	16:15 19:30	4
8	16/03/2022	פיתוח כלים ניהוליים.	קובי פרנקו B.A. 1065	16:15 19:30	4
9	23/03/2022	האמנה לאיכות השירות.	דוד אוחיין M.A+ICDL 2274	16:15 19:30	4
10	30/03/2022	למכור את הבלתי נראה	קובי פרנקו B.A. 1065	16:15 19:30	4
11	06/04/2022	מדוע לקוחות מפסיקים לקנות, עשר מפתחות לשרות הטוב.	דוד אוחיין M.A+ICDL 2274	16:15 19:30	4
12	13/04/2022	פיתוח עבודת צוות: הגדרה, התנסות במשימת עבודת צוות, תחקירים וכלים מובנים..	דוד אוחיין M.A+ICDL 2274	16:15 19:30	4
13	11/05/2022	ניהול צוות: פיתוח מיומנויות צוות הנהלה פורה, שיפור התקשורת הבינאישית, כלים ושיטות, שיפור יכולת קבלת החלטות.	קובי פרנקו B.A. 1065	16:15 19:30	4
14	18/05/2022	התמודדות עם כעס: זיהוי הגורמים לכעסים ותוקפנות, דרכים למניעת כניסה לקיבעון התנהגותי, דרכי התמודדות וטכניקות לשליטה ועוד..	קובי פרנקו B.A. 1065	16:15 19:30	4
15	25/05/2022	שפת הגוף ככלי לשיפור השירות.	קובי פרנקו B.A. 1065	16:15 19:30	4
16	01/06/2022	מודעות לאינטלגנציה אישית.	קובי פרנקו B.A. 1065	16:15 19:30	4

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

תוכנית לימוד לקורס : **138502** **שיפור השירות וניהול**

מס' מפגש	תאריך	נושא הלימוד	שם המרצה ותארו	שעות הלימוד	מס' שעות
17	08/06/2022	תקשורת בינאישית: הגדרות, הענקת וקבלת משוב מעובדים, איתור סגנונות אישיים בתקשורת עם הסביבה באמצעות תהליך אישי וקבוצתי.	קובי פרנקו B.A. 1065	16:15 19:30	4
18	15/06/2022	ניהול: יעילות של זמן, כיצד להתמודד עם החדרת שינויים בארגון, טיפול בקונפליקטים ואומנות השינוע.	קובי פרנקו B.A. 1065	16:15 19:30	4
19	22/06/2022	התפיסה הכוללת של השירות.	יצחק נגלר B.A. 5637	16:15 19:30	4
20	29/06/2022	מדיניות מחלקת שירות.	קובי פרנקו B.A. 1065	16:15 19:30	4
21	06/07/2022	הלוגיסטיקה והניהול של מחלקת השירות הטכנולוגיה בשירות השירות	קובי פרנקו B.A. 1065	16:15 19:30	4
22	13/07/2022	בניית תקציב מחלקת השירות.	קובי פרנקו B.A. 1065	16:15 19:30	4
23	20/07/2022	מדיניות האיכות בשירות: ת"י, T.Q.M, T.O.C, 900ISO בשירות כלים וטכניקות מתחום מדעי ההתנהגות לשיפור מערכת השירות.	קובי פרנקו B.A. 1065	16:15 19:30	4
24	27/07/2022	היבטים משפטיים ואתיים בשיפור הלקוח: אספקטים משפטיים ביחסי לקוחות, היבטים מעשיים מול אילוצים משפטיים ואתיים במתן שירות.	קובי פרנקו B.A. 1065	16:15 19:30	4
25	03/08/2022	השירות כמרכיב במערכת התדמית והשיווק: שיפור התדמית, מודלים בתקשורת לקוחות, מדידת שביעות רצון ודרכי לקוחות. סיכום הקורס וחלוקת תעודות.	קובי פרנקו B.A. 1065	16:15 19:30	4

בברכה,

שם מרכז הקורס: **רביב שורץ**

חתימת מנכ"ל המכללה : **זאקל**



חותמת המוסד :