

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

תוכנית לימוד לקורס: **141127** **שיפור השירות וניהול**

מס' מפגש	תאריך	נושא הלימוד	שם המרצה ותארו	שעות הלימוד	מס' שעות
1	12/09/2022	מבוא – מהי התועלת במתן שירות מעל ומעבר למצופה.	אלי נהרי M.A. 577	17:15 20:30	4
2	14/09/2022	מושגים עקרונות ומאפיינים של שירות אפקטיבי. ניהול השירות ללקוח – הכיכוד?	אלי גנץ Ph.D 2251	17:15 20:30	4
3	19/09/2022	כמה עולה שירות גרוע, למה לשפר את השירות, מה לא לעשות כנותן שירות.	אלי נהרי M.A. 577	17:15 20:30	4
4	21/09/2022	הדרכים לטיפול בתלונות של לקוחות – מושגים, מדרג התלונות, דפוסי מתלוננים ועוד ...	חי דהרי B.A. 10759	17:15 18:45	2
5	28/09/2022	הדרכים לטיפול בתלונות של לקוחות – מושגים, מדרג התלונות, דפוסי מתלוננים ועוד ...	אלי גנץ Ph.D 2251	17:15 20:30	4
6	03/10/2022	שיטות טיפול מתקדמות בתלונות לקוח	אלי נהרי M.A. 577	17:15 20:30	4
7	19/10/2022	חניכת עובדים במוקדי שירות לקוחות	אלי גנץ Ph.D 2251	17:15 20:30	4
8	24/10/2022	הכרת ערוצי הקליטה וחניכה של העובדים החדשים.	אלי נהרי M.A. 577	17:15 20:30	4
9	26/10/2022	פיתוח כלים ניהוליים.	חי דהרי B.A. 10759	17:15 20:30	4
10	31/10/2022	האמנה לאיכות השירות.	אלי נהרי M.A. 577	17:15 20:30	4
11	02/11/2022	למכור את הבלתי נראה	אלי גנץ Ph.D 2251	17:15 20:30	4
12	07/11/2022	מדוע לקוחות מפסיקים לקנות, עשר מפתחות לשרות הטוב.	אלי נהרי M.A. 577	17:15 20:30	4
13	09/11/2022	פיתוח עבודת צוות: הגדרה, התנסות במשימת עבודת צוות, תחקירים וכלים מובנים..	אלי גנץ Ph.D 2251	17:15 20:30	4
14	14/11/2022	ניהול צוות: פיתוח מיומנויות צוות הנהלה פורה, שיפור התקשורת הבינאישית, כלים ושיטות, שיפור יכולת קבלת החלטות.	מורן פרג שריפי M.A. 7812	17:15 20:30	4
15	16/11/2022	התמודדות עם כעס: זיהוי הגורמים לכעסים ותוקפנות, דרכים למניעת כניסה לקיבעון התנהגותי, דרכי התמודדות וטכניקות לשליטה ועוד..	שגית רביבו M.A. 1637	17:15 20:30	4
16	21/11/2022	שפת הגוף ככלי לשיפור השירות.	שאול זילברשטיין B.A. 9165	17:15 20:30	4

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

תוכנית לימוד לקורס: **141127** **שיפור השירות וניהול**

מס' מפגש	תאריך	נושא הלימוד	שם המרצה ותארו	שעות הלימוד	מס' שעות
17	23/11/2022	מודעות לאינטלגנציה אישית.	חי דהרי B.A. 10759	17:15 20:30	4
18	28/11/2022	תקשורת בינאישית: הגדרות, הענקת וקבלת משוב מעובדים, איתור סגנונות אישיים בתקשורת עם הסביבה באמצעות תהליך אישי וקבוצתי.	אלי נהרי M.A. 577	17:15 20:30	4
19	30/11/2022	ניהול: יעילות של זמן, כיצד להתמודד עם החדרת שינויים בארגון, טיפול בקונפליקטים ואומנות השיכנוע.	שגית רביבו M.A. 1637	17:15 20:30	4
20	05/12/2022	התפיסה הכוללת של השירות.	אלי נהרי M.A. 577	17:15 20:30	4
21	07/12/2022	מדיניות מחלקת שירות.	אלי נהרי M.A. 577	17:15 20:30	4
22	12/12/2022	הלוגיסטיקה והניהול של מחלקת השירות הטכנולוגיה בשירות השירות	אלי נהרי M.A. 577	17:15 20:30	4
23	14/12/2022	בניית תקציב מחלקת השירות.	חי דהרי B.A. 10759	17:15 20:30	4
24	19/12/2022	מדיניות האיכות בשירות: ת"י, T.Q.M, T.O.C, 900ISO, בשירות כלים וטכניקות מתחום מדעי ההתנהגות לשיפור מערכת השירות.	אלי נהרי M.A. 577	17:15 20:30	4
25	21/12/2022	השירות כמרכיב במערכת התדמית והשיווק: שיפור התדמית, מודלים בתקשורת לקוחות, מדידת שביעות רצון ודרכי לקוחות.	אלכס סורקין M.A. 1845	17:15 20:30	4
26	26/12/2022	הדרכים לטיפול בתלונות של לקוחות – מושגים, מדרג התלונות, דפוסי מתלוננים ועוד ...	אלי נהרי M.A. 577	17:15 18:45	2

בברכה,

שם מרכז הקורס: **רביב שורץ**

חתימת מנכ"ל המכללה:

חותמת המוסד:

