

שם המוסד : **מכללת אקדמון פרויקטים** סמל המוסד : **2219**
תוכנית לימוד לקורס : **150130** **שיפור השירות וניהולו**

מס' מפגש	תאריך	נושא הלימוד	שם המרצה ותארו	שעות הלימוד	מס' שעות
1	17/09/2024	מבוא – מהי התועלת במתן שירות מעל ומעבר למצופה.	שגית רביבו M.A. 1637	17:15 20:30	4
2	24/09/2024	מושגים עקרוניים ומאפיינים של שירות אפקטיבי. ניהול השירות ללקוח – הכיצד?	שגית רביבו M.A. 1637	17:15 20:30	4
3	08/10/2024	כמה עולה שירות גרוע, למה לשפר את השירות, מה לא לעשות כנותן שירות.	שגית רביבו M.A. 1637	17:15 20:30	4
4	29/10/2024	הדרכים לטיפול בתלונות של לקוחות – מושגים, מדרג התלונות, דפוסי מתלוננים ועוד ...	שגית רביבו M.A. 1637	17:00 20:15	4
5	05/11/2024	שיטות טיפול מתקדמות בתלונות לקוח	זאב שניידר M.A. 479	17:00 20:15	4
6	12/11/2024	חניכת עובדים במוקדי שירות לקוחות	שגית רביבו M.A. 1637	17:00 20:15	4
7	19/11/2024	הכרת ערוצי הקליטה וחניכה של העובדים החדשים.	שגית רביבו M.A. 1637	17:00 20:15	4
8	26/11/2024	פיתוח כלים ניהוליים.	שגית רביבו M.A. 1637	17:00 20:15	4
9	03/12/2024	האמנה לאיכות השירות.	שגית רביבו M.A. 1637	17:00 20:15	4
10	10/12/2024	למכור את הבלתי נראה	שמעון אילוק M.A. 1580	17:00 20:15	4
11	17/12/2024	מדוע לקוחות מפסיקים לקנות, עשר מפתחות לשירות הטוב.	שמעון אילוק M.A. 1580	17:00 20:15	4
12	24/12/2024	פיתוח עבודת צוות: הגדרה, התנסות במשימת עבודת צוות, תחקירים וכלים מובנים..	שמעון אילוק M.A. 1580	17:00 20:15	4
13	31/12/2024	ניהול צוות: פיתוח מיומנויות צוות הנהלה פורה, שיפור התקשורת הבינאישית, כלים ושיטות, שיפור יכולת קבלת החלטות.	שמעון אילוק M.A. 1580	17:00 20:15	4
14	07/01/2025	התמודדות עם כעס: זיהוי הגורמים לכעסים ותוקפנות, דרכים למניעת כניסה לקיבעון התנהגותי, דרכי התמודדות וטכניקות לשליטה ועוד..	שמעון אילוק M.A. 1580	17:00 20:15	4
15	14/01/2025	שפת הגוף ככלי לשיפור השירות.	שמעון אילוק M.A. 1580	17:00 20:15	4
16	21/01/2025	מודעות לאינטלגנציה אישית.	שמעון אילוק M.A. 1580	17:00 20:15	4

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

תוכנית לימוד לקורס : **150130** **שיפור השירות וניהולו**

מס' מפגש	תאריך	נושא הלימוד	שם המרצה ותארו	שעות הלימוד	מס' שעות
17	28/01/2025	תקשורת בינאישית: הגדרות, הענקת וקבלת משוב מעובדים, איתור סגנונות אישיים בתקשורת עם הסביבה באמצעות תהליך אישי וקבוצתי.	שמעון אילוק M.A. 1580	17:00 20:15	4
18	02/02/2025	השירות כמרכיב במערכת התדמית והשיווק: שיפור התדמית, מודלים בתקשורת לקוחות, מדידת שביעות רצון ודרכי לקוחות.	שאול זילברשטיין B.A. 9165	17:00 20:15	4
19	04/02/2025	ניהול: יעילות של זמן, כיצד להתמודד עם החדרת שינויים בארגון, טיפול בקונפליקטים ואומנות השיכנוע.	שמעון אילוק M.A. 1580	17:00 20:15	4
20	11/02/2025	התפיסה הכוללת של השירות.	שמעון אילוק M.A. 1580	17:00 20:15	4
21	16/02/2025	היבטים משפטיים ואתיים בשיפור הלקוח: אספקטים משפטיים ביחסי לקוחות, היבטים מעשיים מול אילוצים משפטיים ואתיים במתן שירות.	שאול זילברשטיין B.A. 9165	17:00 20:15	4
22	18/02/2025	מדיניות מחלקת שירות.	שמעון אילוק M.A. 1580	17:00 20:15	4
23	25/02/2025	הלוגיסטיקה והניהול של מחלקת השירות הטכנולוגיה בשירות השירות	שמעון אילוק M.A. 1580	17:00 20:15	4
24	04/03/2025	בניית תקציב מחלקת השירות.	שמעון אילוק M.A. 1580	17:00 20:15	4
25	11/03/2025	מדיניות האיכות בשירות: ת"י, T.Q.M, T.O.C, 900ISO בשירות כלים וטכניקות מתחום מדעי ההתנהגות לשיפור מערכת השירות.	שמעון אילוק M.A. 1580	17:00 20:15	4

בברכה,

שם מרכז הקורס : **רביב שוורץ**

חתימת מנכ"ל המכללה : **זאקלס**



חותמת המוסד :