

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

תוכנית לימוד לקורס: **135803** **שיפור השירות וניהולו**

מס' מפגש	תאריך	נושא הלימוד	שם המרצה ותארו	שעות הלימוד	מס' שעות
1	13/07/2021	מבוא – מהי התועלת במתן שירות מעל ומעבר למצופה.	אליעזר נהרי M.A. 577	17:15 - 20:30	4
2	20/07/2021	מושגים עקרוניים ומאפיינים של שירות אפקטיבי. ניהול השירות ללקוח – הכיכד?	אליעזר נהרי M.A. 577	17:15 - 20:30	4
3	25/07/2021	כמה עולה שירות גרוע, למה לשפר את השירות, מה לא לעשות כנותן שירות.	שגית רביבו M.A. 1637	17:15 - 20:30	4
4	27/07/2021	הדרכים לטיפול בתלונות של לקוחות – מושגים, מדרג התלונות, דפוסי מתלוננים ועוד ...	אליעזר נהרי M.A. 577	17:15 - 20:30	4
5	01/08/2021	שיטות טיפול מתקדמות בתלונות לקוח.	שגית רביבו M.A. 1637	17:15 - 20:30	4
6	03/08/2021	חניכת עובדים במוקדי שירות לקוחות.	אליעזר נהרי M.A. 577	17:15 - 20:30	4
7	08/08/2021	הכרת ערוצי הקליטה וחניכה של העובדים החדשים.	שגית רביבו M.A. 1637	17:15 - 20:30	4
8	10/08/2021	פיתוח כלים ניהוליים.	אשרית סלע B.A. 7323	17:15 - 20:30	4
9	15/08/2021	האמנה לאיכות השירות.	שגית רביבו M.A. 1637	17:15 - 20:30	4
10	17/08/2021	למכור את בלתי נראה	אליעזר נהרי M.A. 577	17:15 - 20:30	4
11	22/08/2021	מדוע לקוחות מפסיקים לקנות, עשר מפתחות לשרות הטוב.	אלכס סורקין M.A. 1845	17:15 - 20:30	4
12	24/08/2021	פיתוח עבודת צוות: הגדרה, התנסות במשימת עבודת צוות, תחקירים וכלים מובנים..	אשרית סלע B.A. 7323	17:15 - 20:30	4
13	29/08/2021	ניהול צוות: פיתוח מיומנויות צוות הנהלה פורה, שיפור התקשורת הבינאישית, כלים ושיטות, שיפור יכולת קבלת החלטות.	שאול זילברשטיין B.A. 9165	17:15 - 20:30	4
14	31/08/2021	התמודדות עם כעס: זיהוי הגורמים לכעסים ותוקפנות, דרכים למניעת כניסה לקיבעון התנהגותי, דרכי התמודדות וטכניקות לשליטה ועוד..	אליעזר נהרי M.A. 577	17:15 - 20:30	4
15	12/09/2021	שפת הגוף ככלי לשיפור השירות.	שגית רביבו M.A. 1637	17:15 - 20:30	4
16	14/09/2021	מודעות לאינטלגנציה אישית.	אליעזר נהרי M.A. 577	17:15 - 20:30	4
17	03/10/2021	תקשורת בינאישית: הגדרות, הענקת וקבלת משוב מעובדים, איתור סגנונות אישיים בתקשורת עם הסביבה באמצעות תהליך אישי וקבוצתי.	שגית רביבו M.A. 1637	17:15 - 20:30	4
18	05/10/2021	ניהול: יעילות של זמן, כיצד להתמודד עם החדרת שינויים בארגון, טיפול בקונפליקטים ואומנות השיכנוע.	אופיר גילאור M.A. 512	17:15 - 20:30	4
19	10/10/2021	התפיסה הכוללת של השירות.	אליעזר נהרי M.A. 577	17:15 - 20:30	4
20	12/10/2021	מדיניות מחלקת שירות.	אופיר גילאור M.A. 512	17:15 - 20:30	4

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

תוכנית לימוד לקורס: **135803** **שיפור השירות וניהולו**

מס' מפגש	תאריך	נושא הלימוד	שם המרצה ותארו	שעות הלימוד	מס' שעות
21	17/10/2021	הלוגיסטיקה והניהול של מחלקת השירות הטכנולוגיה בשירות השירות	אליעזר נהרי M.A. 577	17:15 - 20:30	4
22	19/10/2021	בניית תקציב מחלקת השירות.	אופיר גילאור M.A. 512	17:15 - 20:30	4
23	24/10/2021	מדיניות האיכות בשירות: ת"י, T.Q.M, T.O.C, 900ISO בשירות כלים וטכניקות מתחום מדעי ההתנהגות לשיפור מערכת השירות.	אליעזר נהרי M.A. 577	17:15 - 20:30	4
24	26/10/2021	היבטים משפטיים ואתיים בשיפור הלקוח: אספקטים משפטיים ביחסי לקוחות, היבטים מעשיים מול אילוצים משפטיים ואתיים במתן שירות.	אופיר גילאור M.A. 512	17:15 - 20:30	4
25	02/11/2021	השירות כמרכיב במערכת התדמית והשיווק: שיפור התדמית, מודלים בתקשורת לקוחות, מדידת שביעות רצון ודרכי לקוחות. סיכום הקורס וחלוקת תעודות.	אופיר גילאור M.A. 512	17:15 - 20:30	4

בברכה,

שם מרכז הקורס: **רביב שורץ**

חתימת מנכ"ל המכללה : **זאקל**



חותמת המוסד :