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

תוכנית לימוד לקורס: **137553** **שיפור השירות וניהולו**

מס' מפגש	תאריך	נושא הלימוד	שם המרצה ותארו	שעות הלימוד		מס' שעות
1	14/11/2021	מבוא – מהי התועלת במתן שירות מעל ומעבר למצופה.	**שאול זילברשטיין B.A. 9165**	08:00	16:00	8
2	21/11/2021	מושגים עקרונות ומאפיינים של שירות אפקטיבי. ניהול השירות ללקוח – הכיצד?	**שאול זילברשטיין B.A. 9165**	08:00	16:00	8
3	28/11/2021	כמה עולה שירות גרוע, למה לשפר את השירות, מה לא לעשות כנותן שירות.	**שאול זילברשטיין B.A. 9165**	08:00	11:15	4
4	05/12/2021	הדרכים לטיפול בתלונות של לקוחות – מושגים, מדרג התלונות, דפוסי מתלוננים ועוד …	**שאול זילברשטיין B.A. 9165**	08:00	16:00	8
5	12/12/2021	שיטות טיפול מתקדמות בתלונות לקוח	**שאול זילברשטיין B.A. 9165**	08:00	16:00	8
6	19/12/2021	חניכת עובדים במוקדי שירות לקוחות	**שאול זילברשטיין B.A. 9165**	08:00	16:00	8
7	26/12/2021	הכרת ערוצי הקליטה וחניכה של העובדים החדשים.	**אלי גנץ Ph.D 2251**	08:00	16:00	8
8	02/01/2022	פיתוח כלים ניהוליים.	**ישראל קאופמן M.SC 1591**	08:00	16:00	8
9	16/01/2022	האמנה לאיכות השירות.	**אלי גנץ Ph.D 2251**	08:00	11:15	4
10	23/01/2022	האמנה לאיכות השירות.	**אלי גנץ Ph.D 2251**	08:00	16:00	8
11	30/01/2022	למכור את הבלתי נראה	**אלי גנץ Ph.D 2251**	08:00	16:00	8
12	13/02/2022	מדוע לקוחות מפסיקים לקנות, עשר מפתחות לשרות הטוב.	**אלי גנץ Ph.D 2251**	08:00	16:00	8
13	20/02/2022	פיתוח עבודת צוות: הגדרה, התנסות במשימת עבודת צוות, תחקירים וכלים מובנים..	**אלי גנץ Ph.D 2251**	08:00	16:00	8
14	27/02/2022	ניהול צוות: פיתוח מיומנויות צוות הנהלה פורה, שיפור התקשורת הבינאישית, כלים ושיטות, שיפור יכולת קבלת החלטות.	**אליעזר נהרי M.A. 577**	08:00	11:15	4

בברכה,

שם מרכז הקורס: רביב שוורץ

חתימת מנכ"ל המכללה :

חותמת המוסד :