

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

תוכנית לימוד לקורס: **145154** **שיפור השירות וניהול**

מס' מפגש	תאריך	נושא הלימוד	שם המרצה ותארו	שעות הלימוד	מס' שעות
1	25/06/2023	מבוא – מהי התועלת במתן שירות מעל ומעבר למצופה.	זאב שניידר M.A. 479	08:00 15:45	7.75
2	02/07/2023	מושגים עקרונות ומאפיינים של שירות אפקטיבי. ניהול השירות ללקוח – הכיצד?	זאב שניידר M.A. 479	08:00 15:45	7.75
3	09/07/2023	כמה עולה שירות גרוע, למה לשפר את השירות, מה לא לעשות כנותן שירות.	זאב שניידר M.A. 479	08:00 15:45	7.75
4	16/07/2023	הדרכים לטיפול בתלונות של לקוחות – מושגים, מדרג התלונות, דפוסי מתלוננים ועוד ...	זאב שניידר M.A. 479	08:00 15:45	7.75
5	23/07/2023	שיטות טיפול מתקדמות בתלונות לקוח	אלי גנץ Ph.D. 2251	08:00 15:45	7.75
6	30/07/2023	חניכת עובדים במוקדי שירות לקוחות	אושרית סלע B.A. 7323	08:00 15:45	7.75
7	06/08/2023	הכרת ערוצי הקליטה וחניכה של העובדים החדשים.	זאב שניידר M.A. 479	08:00 15:45	7.75
8	10/08/2023	ניהול צוות: פיתוח מיומנויות צוות הנהלה פורה, שיפור התקשורת הבינאישית, כלים ושיטות, שיפור יכולת קבלת החלטות.	אלכס סורקין M.A. 1845	17:00 20:15	4
9	13/08/2023	פיתוח כלים ניהוליים.	זאב שניידר M.A. 479	08:00 15:45	7.75
10	20/08/2023	האמנה לאיכות השירות.	זאב שניידר M.A. 479	08:00 15:45	7.75
11	27/08/2023	למכור את הבלתי נראה	זאב שניידר M.A. 479	08:00 15:45	7.75
12	03/09/2023	מדוע לקוחות מפסיקים לקנות, עשר מפתחות לשרות הטוב.	זאב שניידר M.A. 479	08:00 15:45	7.75
13	10/09/2023	פיתוח עבודת צוות: הגדרה, התנסות במשימת עבודת צוות, תחקירים וכלים מובנים..	זאב שניידר M.A. 479	08:00 15:45	7.75

בברכה,

שם מרכז הקורס: **רביב שוורץ**

חתימת מנכ"ל המכללה : **זאב שניידר**

חותמת המוסד :

