

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

תוכנית לימוד לקורס: **135432 שיפור השירות וניהול**

מס' מפגש	תאריך	נושא הלימוד	שם המרצה ותארו	שעות הלימוד	מס' שעות
1	04/05/2021	מבוא – מהי התועלת במתן שירות מעל ומעבר למצופה.	זאב שניידר M.A. 479	17:00 – 20:15	4
2	25/05/2021	מושגים עקרוניים ומאפיינים של שירות אפקטיבי. ניהול השירות ללקוח – הכיכד?	זאב שניידר M.A. 479	17:00 – 20:15	4
3	01/06/2021	כמה עולה שירות גרוע, למה לשפר את השירות, מה לא לעשות כנותן שירות.	זאב שניידר M.A. 479	17:00 – 20:15	4
4	08/06/2021	הדרכים לטיפול בתלונות של לקוחות – מושגים, מדרג התלונות, דפוסי מתלוננים ועוד ...	אלי גנץ Ph.D. 2251	17:00 – 20:15	4
5	15/06/2021	שיטות טיפול מתקדמות בתלונות לקוח.	שאול זילברשטיין B.A. 9165	17:00 – 20:15	4
6	22/06/2021	חניכת עובדים במוקדי שירות לקוחות.	אלי גנץ Ph.D. 2251	17:00 – 20:15	4
7	29/06/2021	הכרת ערוצי הקליטה וחניכה של העובדים החדשים.	אוסרית סלע B.A. 7323	17:00 – 20:15	4
8	06/07/2021	פיתוח כלים ניהוליים.	אלי גנץ Ph.D. 2251	17:00 – 20:15	4
9	13/07/2021	האמנה לאיכות השירות.	אלי גנץ Ph.D. 2251	17:00 – 20:15	4
10	20/07/2021	למכור את הבלתי נראה	אוסרית סלע B.A. 7323	17:00 – 20:15	4
11	27/07/2021	מדוע לקוחות מפסיקים לקנות, עשר מפתחות לשרות הטוב.	אלי גנץ Ph.D. 2251	17:00 – 20:15	4
12	03/08/2021	פיתוח עבודת צוות: הגדרה, התנסות במשימת עבודת צוות, תחקירים וכלים מובנים..	אלי גנץ Ph.D. 2251	17:00 – 20:15	4
13	10/08/2021	ניהול צוות: פיתוח מיומנויות צוות הנהלה פורה, שיפור התקשורת הבינאישית, כלים ושיטות, שיפור יכולת קבלת החלטות.	אלי גנץ Ph.D. 2251	17:00 – 20:15	4
14	17/08/2021	התמודדות עם כעס: זיהוי הגורמים לכעסים ותוקפנות, דרכים למניעת כניסה לקיבעון התנהגותי, דרכי התמודדות וטכניקות לשליטה ועוד..	אלי גנץ Ph.D. 2251	17:00 – 20:15	4
15	24/08/2021	שפת הגוף ככלי לשיפור השירות.	אלי גנץ Ph.D. 2251	17:00 – 20:15	4
16	31/08/2021	מודעות לאינטלגנציה אישית.	אלי גנץ Ph.D. 2251	17:00 – 20:15	4
17	14/09/2021	תקשורת בינאישית: הגדרות, הענקת וקבלת משוב מעובדים, איתור סגנונות אישיים בתקשורת עם הסביבה באמצעות תהליך אישי וקבוצתי.	שאול זילברשטיין B.A. 9165	17:00 – 20:15	4
18	05/10/2021	ניהול: יעילות של זמן, כיצד להתמודד עם החדרת שינויים בארגון, טיפול בקונפליקטים ואומנות השיכנוע.	שאול זילברשטיין B.A. 9165	17:00 – 20:15	4
19	12/10/2021	התפיסה הכוללת של השירות.	שאול זילברשטיין B.A. 9165	17:00 – 20:15	4
20	19/10/2021	מדיניות מחלקת שירות.	שאול זילברשטיין B.A. 9165	17:00 – 20:15	4

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

תוכנית לימוד לקורס: **135432** **שיפור השירות וניהול**

מס' מפגש	תאריך	נושא הלימוד	שם המרצה ותארו	שעות הלימוד	מס' שעות
21	26/10/2021	הלוגיסטיקה והניהול של מחלקת השירות הטכנולוגיה בשירות השירות	שאול זילברשטיין B.A. 9165	17:00 - 20:15	4
22	02/11/2021	בניית תקציב מחלקת השירות.	שאול זילברשטיין B.A. 9165	17:00 - 20:15	4
23	16/11/2021	מדיניות האיכות בשירות: ת"י, 9001ISO, T.Q.M, T.O.C בשירות כלים וטכניקות מתחום מדעי ההתנהגות לשיפור מערכת השירות.	שאול זילברשטיין B.A. 9165	17:00 - 20:15	4
24	23/11/2021	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
25	24/11/2021	השירות כמרכיב במערכת התדמית והשיווק: שיפור התדמית, מודלים בתקשורת לקוחות, מדידת שביעות רצון ודרכי לקוחות. סיכום הקורס וחלוקת תעודות.	אליעזר נהרי M.A. 577	17:00 - 20:15	4

בברכה,

שם מרכז הקורס: **רביב שוורץ**

חתימת מנכ"ל המכללה : **זאקלס**



חותמת המוסד :