

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

תוכנית לימוד לקורס: **143338** **שיפור השירות וניהול**

מס' מפגש	תאריך	נושא הלימוד	שם המרצה ותארו	שעות הלימוד	מס' שעות
1	01/05/2023	מבוא – מהי התועלת במתן שירות מעל ומעבר למצופה.	פיני ברזילי .M.A 1539	17:15 20:30	4
2	15/05/2023	מושגים עקרוניים ומאפיינים של שירות אפקטיבי. ניהול השירות ללקוח – הכי צד?	פיני ברזילי .M.A 1539	17:15 20:30	4
3	22/05/2023	כמה עולה שירות גרוע, למה לשפר את השירות, מה לא לעשות כנותן שירות.	פיני ברזילי .M.A 1539	17:15 20:30	4
4	05/06/2023	הדרכים לטיפול בתלונות של לקוחות – מושגים, מדרג התלונות, דפוסי מתלוננים ועוד ...	פיני ברזילי .M.A 1539	17:15 20:30	4
5	12/06/2023	שיטות טיפול מתקדמות בתלונות לקוח	פיני ברזילי .M.A 1539	17:15 20:30	4
6	19/06/2023	חניכת עובדים במוקדי שירות לקוחות	פיני ברזילי .M.A 1539	17:15 20:30	4
7	26/06/2023	הכרת ערוצי הקליטה וחניכה של העובדים החדשים.	פיני ברזילי .M.A 1539	17:15 20:30	4
8	03/07/2023	פיתוח כלים ניהוליים.	פיני ברזילי .M.A 1539	17:15 20:30	4
9	10/07/2023	האמנה לאיכות השירות.	פיני ברזילי .M.A 1539	17:15 20:30	4
10	17/07/2023	למכור את הבלתי נראה	פיני ברזילי .M.A 1539	17:15 20:30	4
11	24/07/2023	מדוע לקוחות מפסיקים לקנות, עשר מפתחות לשרות הטוב.	אלכס סורקין .M.A 1845	17:15 20:30	4
12	31/07/2023	פיתוח עבודת צוות: הגדרה, התנסות במשימת עבודת צוות, תחקירים וכלים מובנים..	פיני ברזילי .M.A 1539	17:15 20:30	4
13	07/08/2023	ניהול צוות: פיתוח מיומנויות צוות הנהלה פורה, שיפור התקשורת הבינאישית, כלים ושיטות, שיפור יכולת קבלת החלטות.	פיני ברזילי .M.A 1539	17:15 20:30	4
14	14/08/2023	התמודדות עם כעס: זיהוי הגורמים לכעסים ותוקפנות, דרכים למניעת כניסה לקיבעון התנהגותי, דרכי התמודדות וטכניקות לשליטה ועוד..	פיני ברזילי .M.A 1539	17:15 20:30	4
15	28/08/2023	שפת הגוף ככלי לשיפור השירות.	פיני ברזילי .M.A 1539	17:15 20:30	4
16	04/09/2023	מודעות לאינטלגנציה אישית.	פיני ברזילי .M.A 1539	17:15 20:30	4

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

תוכנית לימוד לקורס : **143338** **שיפור השירות וניהול**

מס' מפגש	תאריך	נושא הלימוד	שם המרצה ותארו	שעות הלימוד	מס' שעות
17	11/09/2023	תקשורת בינאישית: הגדרות, הענקת וקבלת משוב מעובדים, איתור סגנונות אישיים בתקשורת עם הסביבה באמצעות תהליך אישי וקבוצתי.	פיני ברזילי .M.A 1539	17:15 20:30	4
18	18/09/2023	ניהול: יעילות של זמן, כיצד להתמודד עם החדרת שינויים בארגון, טיפול בקונפליקטים ואומנות השיכנוע.	פיני ברזילי .M.A 1539	17:15 20:30	4
19	13/11/2023	התפיסה הכוללת של השירות.	פיני ברזילי .M.A 1539	17:15 20:30	4
20	20/11/2023	מדיניות מחלקת שירות.	פיני ברזילי .M.A 1539	17:15 20:30	4
21	27/11/2023	הלוגיסטיקה והניהול של מחלקת השירות הטכנולוגיה בשירות השירות	פיני ברזילי .M.A 1539	17:15 20:30	4
22	04/12/2023	בניית תקציב מחלקת השירות.	פיני ברזילי .M.A 1539	17:15 20:30	4
23	11/12/2023	מדיניות האיכות בשירות: ת"י, T.Q.M, T.O.C 900ISO, בשירות כלים וטכניקות מתחום מדעי ההתנהגות לשיפור מערכת השירות.	פיני ברזילי .M.A 1539	17:15 20:30	4
24	18/12/2023	היבטים משפטיים ואתיים בשיפור הלקוח: אספקטים משפטיים ביחסי לקוחות, היבטים מעשיים מול אילוצים משפטיים ואתיים במתן שירות.	פיני ברזילי .M.A 1539	17:15 20:30	4
25	25/12/2023	השירות כמרכיב במערכת התדמית והשיווק: שיפור התדמית, מודלים בתקשורת לקוחות, מדידת שביעות רצון ודרכי לקוחות.	פיני ברזילי .M.A 1539	17:15 20:30	4

בברכה,

שם מרכז הקורס: **רביב שורץ**

חתימת מנכ"ל המכללה: **זאקל**



חותמת המוסד :