

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

תוכנית לימוד לקורס : **שיפור השירות וניהול** היקף שעות **100**

מס' מפגש	תאריך	יום בשבוע	נושא הלימוד	שם המרצה ותארו	שעות הלימוד	מס' שעות
1	04/09/23	יום ב	מבוא – מהי התועלת במתן שירות מעל ומעבר למצופה.	חי דהרי	17:30 - 20:45	4
2	11/09/23	יום ב	מושגים עקרונות ומאפיינים של שירות אפקטיבי. ניהול השירות ללקוח – הכיצד?	חי דהרי	17:30 - 20:45	4
3	18/09/23	יום ב	כמה עולה שירות גרוע, למה לשפר את השירות, מה לא לעשות כנותן שירות.	חי דהרי	17:30 - 20:45	4
4	09/10/23	יום ב	הדרכים לטיפול בתלונות של לקוחות – מושגים, מדרג התלונות, דפוסי מתלוננים ועוד ...	חי דהרי	17:30 - 20:45	4
5	16/10/23	יום ב	שיטות טיפול מתקדמות בתלונות לקוח	חי דהרי	17:30 - 20:45	4
6	23/10/23	יום ב	חניכת עובדים במוקדי שירות לקוחות	חי דהרי	17:30 - 20:45	4
7	30/10/23	יום ב	הכרת ערוצי הקליטה וחניכה של העובדים החדשים.	חי דהרי	17:30 - 20:45	4
8	06/11/23	יום ב	פיתוח כלים ניהוליים.	חי דהרי	17:30 - 20:45	4
9	13/11/23	יום ב	האמנה לאיכות השירות.	חי דהרי	17:30 - 20:45	4
10	20/11/23	יום ב	למכור את הבלתי נראה	חי דהרי	17:30 - 20:45	4
11	27/11/23	יום ב	מדוע לקוחות מפסיקים לקנות, עשר מפתחות לשרות הטוב.	חי דהרי	17:30 - 20:45	4
12	04/12/23	יום ב	פיתוח עבודת צוות: הגדרה, התנסות במשימת עבודת צוות, תחקירים וכלים מובנים..	חי דהרי	17:30 - 20:45	4
13	11/12/23	יום ב	ניהול צוות: פיתוח מימננויות צוות הנהלה פורה, שיפור התקשורת הבינאישית, כלים ושיטות, שיפור יכולת קבלת החלטות.	חי דהרי	17:30 - 20:45	4
14	18/12/23	יום ב	התמודדות עם כעס: זיהוי הגורמים לכעסים ותוקפנות, דרכים למניעת כניסה לקיבעון התנהגותי, דרכי התמודדות וטכניקות לשליטה ועוד..	חי דהרי	17:30 - 20:45	4
15	25/12/23	יום ב	שפת הגוף ככלי לשיפור השירות.	חי דהרי	17:30 - 20:45	4
16	01/01/24	יום ב	מודעות לאינטלגנציה אישית.	חי דהרי	17:30 - 20:45	4
17	08/01/24	יום ב	תקשורת בינאישית: הגדרות, הענקת וקבלת משוב מעובדים, איתור סגנונות אישיים בתקשורת עם הסביבה באמצעות תהליך אישי וקבוצתי.	חי דהרי	17:30 - 20:45	4
18	15/01/24	יום ב	ניהול: יעילות של זמן, כיצד להתמודד עם החדרת שינויים בארגון, טיפול בקונפליקטים ואומנות השיכנוע.	חי דהרי	17:30 - 20:45	4
19	22/01/24	יום ב	התפיסה הכוללת של השירות.	חי דהרי	17:30 - 20:45	4

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

תוכנית לימוד לקורס: **שיפור השירות וניהולו** היקף שעות **100**

מס' מפגש	תאריך	יום בשבוע	נושא הלימוד	שם המרצה ותארו	שעות הלימוד	מס' שעות
20	29/01/24	יום ב	מדיניות מחלקת שירות.	חי דהרי	17:30 - 20:45	4
21	05/02/24	יום ב	הלוגיסטיקה והניהול של מחלקת השירות הטכנולוגיה בשירות השירות	חי דהרי	17:30 - 20:45	4
22	12/02/24	יום ב	בניית תקציב מחלקת השירות.	חי דהרי	17:30 - 20:45	4
23	19/02/24	יום ב	מדיניות האיכות בשירות: ת"י, 900ISO, T.Q.M, T.O.C כלים וטכניקות מתחום מדעי ההתנהגות לשיפור מערכת השירות.	חי דהרי	17:30 - 20:45	4
24	26/02/24	יום ב	היבטים משפטיים ואתיים בשיפור הלקוח: אספקטים משפטיים ביחסי לקוחות, היבטים מעשיים מול אילוצים משפטיים ואתיים במתן שירות.	חי דהרי	17:30 - 20:45	4
25	04/03/24	יום ב	השירות כמרכיב במערכת התדמית והשיווק: שיפור התדמית, מודלים בתקשורת לקוחות, מדידת שביעות רצון ודרכי לקוחות.	חי דהרי	17:30 - 20:45	4

בברכה,



מכללת אקדמון פרוייקטים

שם מקום : נתיבות - מרכז מדעים

כתובת מקום : שד' ירושלים 192 - מרכז מדעים, נתיבות

שים לב ! יתכנו שינויים בתאריכי הקורס