

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
1	20/05/24	יום ב	מבוא – מהי התועלת במתן שירות מעל ומעבר למצופה.	אורלי חסין M.A.	17:15 - 20:30	4
2	22/05/24	יום ד	מושגים עקרונות ומאפיינים של שירות אפקטיבי. ניהול השירות ללקוח – הכיכד?	אורלי חסין M.A.	17:15 - 20:30	4
3	27/05/24	יום ב	כמה עולה שירות גרוע, למה לשפר את השירות, מה לא לעשות כנותן שירות.	אורלי חסין M.A.	17:15 - 20:30	4
4	29/05/24	יום ד	הדרכים לטיפול בתלונות של לקוחות – מושגים, מדרג התלונות, דפוסי מתלוננים ועוד ...	אורלי חסין M.A.	17:15 - 20:30	4
5	03/06/24	יום ב	שיטות טיפול מתקדמות בתלונות לקוח	אורלי חסין M.A.	17:15 - 20:30	4
6	05/06/24	יום ד	חניכת עובדים במוקדי שירות לקוחות	אורלי חסין M.A.	17:15 - 20:30	4
7	10/06/24	יום ב	הכרת ערוצי הקליטה וחניכה של העובדים החדשים.	אורלי חסין M.A.	17:15 - 20:30	4
8	17/06/24	יום ב	פיתוח כלים ניהוליים.	אורלי חסין M.A.	17:15 - 20:30	4
9	19/06/24	יום ד	האמנה לאיכות השירות.	אורלי חסין M.A.	17:15 - 20:30	4
10	24/06/24	יום ב	למכור את הבלתי נראה	אורלי חסין M.A.	17:15 - 20:30	4
11	26/06/24	יום ד	מדוע לקוחות מפסיקים לקנות, עשר מפתחות לשרות הטוב.	אורלי חסין M.A.	17:15 - 20:30	4
12	01/07/24	יום ב	פיתוח עבודת צוות: הגדרה, התנסות במשימת עבודת צוות, תחקירים וכלים מובנים..	אורלי חסין M.A.	17:15 - 20:30	4
13	03/07/24	יום ד	ניהול צוות: פיתוח מימוניות צוות הנהלה פורה, שיפור התקשורת הבינאישית, כלים ושיטות, שיפור יכולת קבלת החלטות.	אורלי חסין M.A.	17:15 - 20:30	4
14	08/07/24	יום ב	התמודדות עם כעס: זיהוי הגורמים לכעסים ותוקפנות, דרכים למניעת כניסה לקיבעון התנהגותי, דרכי התמודדות וטכניקות לשליטה ועוד..	אורלי חסין M.A.	17:15 - 20:30	4
15	10/07/24	יום ד	שפת הגוף ככלי לשיפור השירות.	אורלי חסין M.A.	17:15 - 20:30	4
16	15/07/24	יום ב	מודעות לאינטלגנציה אישית.	אורלי חסין M.A.	17:15 - 20:30	4
17	17/07/24	יום ד	תקשורת בינאישית: הגדרות, הענקת וקבלת משוב מעובדים, איתור סגנונות אישיים בתקשורת עם הסביבה באמצעות תהליך אישי וקבוצתי.	אורלי חסין M.A.	17:15 - 20:30	4
18	22/07/24	יום ב	ניהול: יעילות של זמן, כיכד להתמודד עם החדרת שינויים בארגון, טיפול בקונפליקטים ואומנות השיכנוע.	אורלי חסין M.A.	17:15 - 20:30	4
19	24/07/24	יום ד	התפיסה הכוללת של השירות.	אורלי חסין M.A.	17:15 - 20:30	4

שם המוסד : **מכללת אקדמון פרויקטים** 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	29/07/24	יום ב	מדיניות מחלקת שירות.	אורלי חסין	17:15 - 20:30	4
21	31/07/24	יום ד	הלוגיסטיקה והניהול של מחלקת השירות הטכנולוגיה בשירות השירות	אורלי חסין	17:15 - 20:30	4
22	05/08/24	יום ב	בניית תקציב מחלקת השירות.	אורלי חסין	17:15 - 20:30	4
23	07/08/24	יום ד	מדיניות האיכות בשירות: ת"י, 900ISO, T.Q.M, T.O.C כלים וטכניקות מתחום מדעי ההתנהגות לשיפור מערכת השירות.	אורלי חסין	17:15 - 20:30	4
24	14/08/24	יום ד	היבטים משפטיים ואתיים בשיפור הלקוח: אספקטים משפטיים ביחסי לקוחות, היבטים מעשיים מול אילוצים משפטיים ואתיים במתן שירות.	אורלי חסין	17:15 - 20:30	4
25	19/08/24	יום ב	השירות כמרכיב במערכת התדמית והשיווק: שיפור התדמית, מודלים בתקשורת לקוחות, מדידת שביעות רצון ודרכי לקוחות.	אורלי חסין	17:15 - 20:30	4

בברכה,



מכללת אקדמון פרויקטים

שם מקום : אשקלון

כתובת מקום : שיבת ציון 7 אשקלון (מתנ"ס תקוותנו).

שים לב ! יתכנו שינויים בתאריכי הקורס