

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

תוכנית לימוד לקורס : **149722** **שיפור השירות וניהולו**

מס' מפגש	תאריך	נושא הלימוד	שם המרצה ותארו	שעות הלימוד	מס' שעות
1	28/07/2024	מבוא – מהי התועלת במתן שירות מעל ומעבר למצופה.	שלומי אזולאי M.A. 11696	16:00 19:15	4
2	30/07/2024	מושגים עקרונות ומאפיינים של שירות אפקטיבי. ניהול השירות ללקוח – הכיכוד?	מוטי זלינגר B.A. 606	16:00 19:15	4
3	04/08/2024	כמה עולה שירות גרוע, למה לשפר את השירות, מה לא לעשות כנותן שירות.	שלומי אזולאי M.A. 11696	16:00 19:15	4
4	06/08/2024	הדרכים לטיפול בתלונות של לקוחות – מושגים, מדרג התלונות, דפוסי מתלוננים ועוד ...	מוטי זלינגר B.A. 606	16:00 19:15	4
5	11/08/2024	שיטות טיפול מתקדמות בתלונות לקוח	גלית הושיאר M.A. 1574	16:00 19:15	4
6	18/08/2024	חניכת עובדים במוקדי שירות לקוחות	גלית הושיאר M.A. 1574	16:00 19:15	4
7	20/08/2024	הכרת ערוצי הקליטה וחניכה של העובדים החדשים.	מוטי זלינגר B.A. 606	16:00 19:15	4
8	25/08/2024	פיתוח כלים ניהוליים.	שלומי אזולאי M.A. 11696	16:00 19:15	4
9	27/08/2024	האמנה לאיכות השירות.	מוטי זלינגר B.A. 606	16:00 19:15	4
10	01/09/2024	למכור את הבלתי נראה	שלומי אזולאי M.A. 11696	16:00 19:15	4
11	03/09/2024	מדוע לקוחות מפסיקים לקנות, עשר מפתחות לשירות הטוב.	מוטי זלינגר B.A. 606	16:00 19:15	4
12	08/09/2024	פיתוח עבודת צוות: הגדרה, התנסות במשימת עבודת צוות, תחקירים וכלים מובנים..	גלית הושיאר M.A. 1574	16:00 19:15	4
13	17/09/2024	ניהול צוות: פיתוח מיומנויות צוות הנהלה פורה, שיפור התקשורת הבינאישית, כלים ושיטות, שיפור יכולת קבלת החלטות.	מוטי זלינגר B.A. 606	16:00 19:15	4
14	22/09/2024	התמודדות עם כעס: זיהוי הגורמים לכעסים ותוקפנות, דרכים למניעת כניסה לקיבעון התנהגותי, דרכי התמודדות וטכניקות לשליטה ועוד..	גלית הושיאר M.A. 1574	16:00 19:15	4
15	24/09/2024	מדיניות מחלקת שירות.	מוטי זלינגר B.A. 606	16:00 19:15	4
16	29/09/2024	מודעות לאינטלגנציה אישית.	גלית הושיאר M.A. 1574	16:00 19:15	4

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

תוכנית לימוד לקורס : **149722** **שיפור השירות וניהול**

מס' מפגש	תאריך	נושא הלימוד	שם המרצה ותארו	שעות הלימוד	מס' שעות
17	06/10/2024	תקשורת בינאישית: הגדרות, הענקת וקבלת משוב מעובדים, איתור סגנונות אישיים בתקשורת עם הסביבה באמצעות תהליך אישי וקבוצתי.	שלומי אזולאי M.A. 11696	16:00 - 19:15	4
18	08/10/2024	ניהול: יעילות של זמן, כיצד להתמודד עם החדרת שינויים בארגון, טיפול בקונפליקטים ואומנות השיכנוע.	מוטי זלינגר B.A. 606	16:00 - 19:15	4
19	13/10/2024	התפיסה הכוללת של השירות.	גלית הושיאר M.A. 1574	16:00 - 19:15	4
20	27/10/2024	שפת הגוף ככלי לשיפור השירות.	גלית הושיאר M.A. 1574	16:00 - 19:15	4
21	29/10/2024	הלוגיסטיקה והניהול של מחלקת השירות הטכנולוגיה בשירות השירות	מוטי זלינגר B.A. 606	16:00 - 19:15	4
22	03/11/2024	בניית תקציב מחלקת השירות.	מוטי זלינגר B.A. 606	16:00 - 19:15	4
23	10/11/2024	מדיניות האיכות בשירות: ת"י, 900ISO, T.Q.M, T.O.C בשירות כלים וטכניקות מתחום מדעי ההתנהגות לשיפור מערכת השירות.	גלית הושיאר M.A. 1574	16:00 - 19:15	4
24	12/11/2024	היבטים משפטיים ואתיים בשיפור הלקוח: אספקטים משפטיים ביחסי לקוחות, היבטים מעשיים מול אילוצים משפטיים ואתיים במתן שירות.	גלית הושיאר M.A. 1574	16:00 - 19:15	4
25	17/11/2024	השירות כמרכיב במערכת התדמית והשיווק: שיפור התדמית, מודלים בתקשורת לקוחות, מדידת שביעות רצון ודרכי לקוחות.	מוטי זלינגר B.A. 606	16:00 - 19:15	4

בברכה,

שם מרכז הקורס: **רביב שוורץ**

חתימת מנכ"ל המכללה:



חותמת המוסד :