

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	28/07/24	יום א	מבוא – מהי התועלת במתן שירות מעל ומעבר למצופה.	מוטי זלינגר M.A.	16:00 - 19:15	4
2	30/07/24	יום ג	מושגים עקרונות ומאפיינים של שירות אפקטיבי. ניהול השירות ללקוח – הכיכד?	מוטי זלינגר M.A.	16:00 - 19:15	4
3	04/08/24	יום א	כמה עולה שירות גרוע, למה לשפר את השירות, מה לא לעשות כנותן שירות.	מוטי זלינגר M.A.	16:00 - 19:15	4
4	06/08/24	יום ג	הדרכים לטיפול בתלונות של לקוחות – מושגים, מדרג התלונות, דפוסי מתלוננים ועוד ...	מוטי זלינגר M.A.	16:00 - 19:15	4
5	11/08/24	יום א	שיטות טיפול מתקדמות בתלונות לקוח	מוטי זלינגר M.A.	16:00 - 19:15	4
6	18/08/24	יום א	חניכת עובדים במוקדי שירות לקוחות	מוטי זלינגר M.A.	16:00 - 19:15	4
7	20/08/24	יום ג	הכרת ערוצי הקליטה וחניכה של העובדים החדשים.	מוטי זלינגר M.A.	16:00 - 19:15	4
8	25/08/24	יום א	פיתוח כלים ניהוליים.	מוטי זלינגר M.A.	16:00 - 19:15	4
9	27/08/24	יום ג	האמנה לאיכות השירות.	מוטי זלינגר M.A.	16:00 - 19:15	4
10	01/09/24	יום א	למכור את הבלתי נראה	מוטי זלינגר M.A.	16:00 - 19:15	4
11	03/09/24	יום ג	מדוע לקוחות מפסיקים לקנות, עשר מפתחות לשרות הטוב.	מוטי זלינגר M.A.	16:00 - 19:15	4
12	08/09/24	יום א	פיתוח עבודת צוות: הגדרה, התנסות במשימת עבודת צוות, תחקירים וכלים מובנים..	מוטי זלינגר M.A.	16:00 - 19:15	4
13	10/09/24	יום ג	ניהול צוות: פיתוח מימוניות צוות הנהלה פורה, שיפור התקשורת הבינאישית, כלים ושיטות, שיפור יכולת קבלת החלטות.	מוטי זלינגר M.A.	16:00 - 19:15	4
14	15/09/24	יום א	התמודדות עם כעס: זיהוי הגורמים לכעסים ותוקפנות, דרכים למניעת כניסה לקיבעון התנהגותי, דרכי התמודדות וטכניקות לשליטה ועוד..	מוטי זלינגר M.A.	16:00 - 19:15	4
15	17/09/24	יום ג	שפת הגוף ככלי לשיפור השירות.	מוטי זלינגר M.A.	16:00 - 19:15	4
16	22/09/24	יום א	מודעות לאינטלגנציה אישית.	מוטי זלינגר M.A.	16:00 - 19:15	4
17	24/09/24	יום ג	תקשורת בינאישית: הגדרות, הענקת וקבלת משוב מעובדים, איתור סגנונות אישיים בתקשורת עם הסביבה באמצעות תהליך אישי וקבוצתי.	מוטי זלינגר M.A.	16:00 - 19:15	4
18	29/09/24	יום א	ניהול: יעילות של זמן, כיכד להתמודד עם החדרת שינויים בארגון, טיפול בקונפליקטים ואומנות השיכנוע.	מוטי זלינגר M.A.	16:00 - 19:15	4
19	06/10/24	יום א	התפיסה הכוללת של השירות.	מוטי זלינגר M.A.	16:00 - 19:15	4

