



מכון הנרייטה סאלד  
המכון הארצי למחקר במדעי ההתנהגות

## שיפור השירות וניהולו (100 שעות)

### מוכר לגמול השתלמות

(באישור הועדה לגמול השתלמות בראשות בני רגב)



שיפור השירות וניהולו	שם הקורס:
תפקידים בעלי אוריינטציה שירותית	קהל יעד:
15.6.17 - 2.3.17	תאריכים:
8:30 - 15:15, 15 מפגשים	שעות לימוד:
15	מספר מפגשים:
חמישי	ימי לימוד:
1650 ₪	עלות:
מכון סאלד, רח' קולומביה 9, קריית מנחם, ירושלים.	מיקום הקורס:
שרית דן, אופי דרדיקמן	מרצה:

#### מטרת הקורס:

היכרות עם צרכים וכלים מתקדמים בתחום השירות, במטרה להעמיק את תודעת השירות וחשיבותו בקרב מעגל נותני השירות, כולל מתן כלים יישומיים לטיפול בבעיות בתחום זה.

#### נושאי הלימוד:

- התפיסה הכוללת של השירות.
- הטמעת תפיסת השירות.
- שיטות לזיהוי צרכי הלקוח.
- התמקדות בלקוח.
- שיטות טיפול מתקדמות בתלונות לקוחות.
- התמודדות עם לקוחות בעייתיים.
- מתן שירות בצוות.

