



מכון הנרייטה סאלד
המכון הארצי למחקר במדעי ההתנהגות

שיכור השירות וניהולו (100 שעות)

קהל יעד	כללי	עלות	1900 ש"ח
תאריכים	15.1.25 - 19.9.24	מיקום הקורס	ירושלים
שעות לימוד	15:15 - 8:30	מרצה	מגוון מרצים
ימי לימוד	ה'	מס. מפגשים	15

מטרות 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 הקורס

- 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.

לפרטים והרשמה

| 02-6494452/3 | www.szold.org.il | danitf@szold.org.il |