



מכון הנרייטה סאלד
המכון הארצי למחקר במדעי ההתנהגות

שיפור השירות וניהולו (100 שעות) שבועיים אחרונים של אוגוסט חופשה

קהל יעד	כללי	עלות	1950 ש"ח
תאריכים	17.5.26 - 6.9.26	מיקום הקורס	ירושלים
שעות לימוד	15:15 - 8:30	מרצה	גדעון תמר, ליאת זאבי טובה ומרצים אורחים
ימי לימוד	א'	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 |