



מכון הנרייטה סאלד
המכון הארצי למחקר במדעי ההתנהגות

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

1950 ש"ח

עלות

כללי

קהל יעד

ירושלים

מיקום הקורס

11.10.26-17.1.27

תאריכים

זאב שניידר, ליאת זאבי טובה
ומרצים אורחים

מרצה

15:15 - 8:30

שעות לימוד

15

מס. מפגשים

א'

ימי לימוד

מטרות הקורס

היכרות עם צרכים וכלים מתקדמים בתחום השירות, במטרה להעמיק את תודעת השירות וחיבתו 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 |