



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
תפקידים בעלי אוריינטציה שירותית
27.1.20 - 7.10.19
15:15 - 8:30
15
שני
1850 ש
מתנ"ס מעלה אדומים, מדבר יהודה 2, מעלה אדומים
אסתהר קסלסי

שם הקורס:
קהל יעד:
תאריכים:
שעות לימוד:
מספר מפגשים:
ימי לימוד:
עלות:
מיקום הקורס:
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.

