



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  
4.5.20 - 20.1.20  
15:15 - 8:30  
15  
שני  
1850 ₪  
קולומביה 9, קרית מנחם, ירושלים  
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.

