



מכון הנרייטה סאלד
המכון הארצי למחקר במדעי ההתנהגות

שיפור השירות וניהולו (100 שעות)

מוכר לגמול השתלמות- מודיעין

(באישור הועדה לגמול השתלמות בראשות בני רגב)



שיפור השירות וניהולו
תפקידים בעלי אוריינטציה שירותית
22.2.22 - 16.11.21
15:15 - 8:30
15
שלישי
1850 ש"ח
המרכז הבינתחומי, עמק דותן, מודיעין
מגוון מרצים

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.

