



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

6.2.22 - 31.10.21

15:15 - 8:30

15

ראשון

ש 1850

מכון סאלד, ירושלים

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.

