



קוד 11 שיפור השירות וניהול- 40 שעות

מס'	יום תאריך	משעה	עד שעה	נושא	שעות	סה"כ	מרצים
1	27.09.26	08:00	15:45	פתיחת קורס ונהלים , אמינות בעת מתן שירות	8	8	
				אמינות בעת מתן שירות			
				אספקטים משפטיים ואתיים במתן שירות			
				אסטרטיות במתן שירות, בניית תדמית דרך מתן שירות			
				בנית תקציב מחלקת שירות			
				גורמים המשפיעים על שביעות רצון הלקוח			
2	28.09.26	08:00	15:45	הומור במתן שירות	8	8	
				הזדהות ומעורבות עובדים ככלי לשיפור השירות			
				הקשר בין שירות פנים ארגוני וחזן ארגוני			
				הרחבת קשת ותגובות המכבדות, התמודדות עם כעסים			
				התמודדות עם לקוחות בעייתיים התמקדות בלקוח			
				התפיסה הכוללת של השירות תקשורת ונותני השירות			
				טיפול בלקוחות אבודים			
3	29.09.26	08:00	15:45	יחסי הגומלין בין שיווק ושירות , יחסי ציבור בארגון	8	8	
				יתרונות השירות האיכותי , מדידת שביעות רצון לקוחות			
				מודל אומנות השירות , מחויבות ויוזמה-שינוי נקודת מוצא			
				מיומנות קבלה והעברת בקורת במתן שירות			
				מערכת gds בארגון, מתן שירות בטלפון			
				מתן שירות בצוות- חשיבות הדיווח והתיאום			
4	30.09.26	08:00	15:45	מתן שירות בשוק התחרותי	8	8	
				נותן שירות מקבל שירות ויחסי הגומלין בניהם			
				ניהול השירות לפי אילוצים			
				עקרונות ניהול איכות כוללת tqm			
				עשר מפתחות לשירות טוב, פיתוח אוריינטציה שיווקית			
				פיתוח והטמעת תפיסת השירות בקרב העובדים			
5	01.10.26	08:00	15:45	קריאת הצד השני- עיוות תפיסה	8	8	
				שיטות טיפול מתקדמות בתלונת הלקוח			
				שיטות לזיהוי צרכי לקוח			
				שיטות למניעת שחיקת צוות נותני שירות			
				שפת הגוף ככלי לשיפור השירות			
				תכתובת עסקית בראיה שירותית			
				תלונות הציבור ככלי לשיפור תהליכים			
				משוב + חלוקת תעודות			

משרד הדרכה: ריבל 4, תל אביב. טל': 03-6886010/40 פקס': 03-6874020
www.mp-yaad.co.il