



שיפור השירות וניהולו מרצה: עו"ד אבי יונה

מידעון

הקדמה:

קורס שיפור השירות וניהולו חשוב להכרת ערך איכות השירות בארגונים, כחלק מתרבות ארגונית ובהקניית מיומנויות לשיפור השירות והפיכתו כמנוף לקידום מכירות. שירות איכותי הוא חלקן הראויה של הארגון המודרני. הקורס עוסק בהעמקת תודעת השירות ליצירת שביעות רצון הלקוחות. הרחבת מיומנויות השירות לטיפול יעיל במצבי שירות מורכבים, הרחבת מיומנויות ודפוס התנהגות העוסקים בתחום במגעים עם לקוחות פנימיים ו/או חיצוניים.

ימים ושעות הקורס:

תחילת הקורס 8/9/25, באולם 3/5 /כיתת טראומה מכללת רמב"ם – ידע (ביה"ס לרפואה ישן – כניסה מרח' העליה/ עפרון). מצ"ב תכנית הקורס.

דרכי ההוראה:

13 מפגשים עיוניים

היקף הקורס:

100 שעות אקדמיות

קהל יעד:

רב מקצועי – תפקידים בעלי אוריינטציה שירותית
12 שנות לימוד ומעלה

עלות הקורס: (אפשרות לתשלומים)

1,680 ₪

גמול השתלמות:

תכנית הקורס הוגשה לקבלת אישור לגמול השתלמות.

דרישות הקורס:

חובת נוכחות בכל שעות הלימוד בקורס.
נוכחות חובה של 100% משעות הלימוד בקורס, היעדרויות של עד 20% בשל כוח עליון בצירוף אישורים מגורם מוסמך.

למסיימים תוענק תעודה.

לפרטים והרשמה ניתן לפנות:

לפרח פרל - 04-7773456

לדורית הלוי- 04-7773798

פתיחת קורס מותנית במינימום משתתפים



שיפור השירות וניהולו

תוכנית הקורס:

הקורס יתקיים בין השעות 08:00-15:45/11:45, באולם 3 /אולם 5, מכללת רמב"ם-ידע.

שעות אקדמיות	נושא הלימוד	שעות לימוד	תאריך	יום	מס' מפגש
8	המשתנים העיקריים הקובעים מידת שביעות רצון הלקוח	08:00-15:45	8.9.25	ב'	1.
8	השירות האיכותי – גורמים מסייעים וגורמים מעכבים	08:00-15:45	15.9.25	ב'	2.
8	ראקטיביות ופרואקטיביות בשירות	08:00-15:45	29.9.25	ב'	3.
8	תפיסות ומיומנויות התנהגות ותקשורת במצבי שירות מורכבים	08:00-15:45	20.10.25	ב'	4.
8	המפגש הבינאישי עם בעלי סגנונות תקשורת שונים	08:00-15:45	27.10.25	ב'	5.
4	המפגש הבינאישי עם בעלי סגנונות תקשורת שונים-המשך	08:00-15:45	6.11.25	ה'	6.
4	הטיפול היעיל בלקוח והקודים התקשורתיים (דיבור, שפת הגוף, הקול, הפנים)				
8	הטיפול היעיל בלקוח והקודים התקשורתיים (דיבור, שפת הגוף, הקול, הפנים)	08:00-15:45	11.11.25	ג'	7.
8	טכניקות יעילות בהתמודדות עם התנגדויות	08:00-15:45	18.11.25	ג'	8.
4	טכניקות יעילות בהתמודדות עם התנגדויות	08:00-15:45	2.12.25	ג'	9.
4	דרכים להתמודדות עם מצי לחץ ושחיקה של עובדי ציבור	08:00-15:45			
8	דרכים להתמודדות עם מצבי לחץ ושחיקה של עובדי השירות	08:00-15:45	16.12.25	ג'	10.
8	אספקטים משפטיים ואתיים במתן שירות	08:00-15:45	30.12.25	ג'	11.
8	אמנה לאיכות השירות	08:00-15:45	13.1.26	ג'	12.
4	אספקטים משפטיים ואתיים במתן שירות-המשך	08:00-11:30	18.1.26	א'	13.

יתכנו שינויים בלו"ז



שיפור השירות וניהולו

טופס הרשמה

שם פרטי								שם משפחה							
מקום עבודה								סקטור		תפקיד		השכלה			
טלפון בבית								טלפון בעבודה				טלפון נייד			
כתובת דואר אלקטרוני @															
כתובת:															

עלות הקורס:

1,680 ₪ (אפשרות ל- תשלומים)

יש לשלוח את טפסי הרשמה למייל זה

לתשומת ליבכם: נוכחות חובה של 100% משעות הלימוד בקורס, היעדרויות של עד 20% בשל כוח עליון בצירוף אישורים מגורם מוסמך.

תאריך: _____

חתימה: _____

