

10 בפברואר 2022
 240852

שיפור השרות וניהולו-100 שעות

תאריך פתיחה: 30.3.22 תאריך סיום: 13.7.22

מספר השעות	שעות הלימוד משעה עד שעה	שם המרצה ותוארו	פירוט נושאי הלימוד	תאריך	מס' מפגש
8	8:00-11:30 12:00-15:45	טל שרב משה סידי	התפיסה הכוללת של השירות עשרה מפתחות לשירות טוב	30.3.22	1.
8	8:00-11:30 12:00-15:45	טל שרב משה סידי	מדידת שביעות רצון לקוחות.	6.4.22	2.
7	8:00-11:30 12:00-15:00	טל שרב משה סידי	גורמים המשפיעים על שביעות רצון הלקוחות.	13.4.22	3.
7	8:00-11:30 12:00-15:00	טל שרב משה סידי	התמודדות עם כעסים	27.4.22	4.
7	8:00-11:30 12:00-15:00	טל שרב משה סידי	התמודדות עם לקוחות בעיתיים	11.5.22	5.
7	8:00-11:30 12:00-15:00	טל שרב משה סידי	שיטות לזיהוי צרכי הלקוח	18.5.22	6.
7	8:00-11:30 12:00-15:00	טל שרב משה סידי	תלונות הציבור ככלי לשיפור תהליכים.	25.5.22	7.
7	8:00-11:30 12:00-15:00	טל שרב משה סידי	אסרטיביות במתן שירות.	1.6.22	8.
7	8:00-11:30 12:00-15:00	טל שרב משה סידי	אסרטיביות במתן שירות.	8.6.22	9.
7	8:00-11:30 12:00-15:00	טל שרב משה סידי	מתן שירות בצוות- חשיבות הדיווח והתיאום.	15.6.22	10.
7	8:00-11:30 12:00-15:00	טל שרב משה סידי	מתן שירות טלפוני	22.6.22	11.
7	8:00-11:30 12:00-15:00	טל שרב משה סידי	שיטות למניעת שחיקת צוות נותני שירות.	29.6.22	12.
7	8:00-11:30 12:00-15:00	טל שרב משה סידי	קריאת הצד השני- עיוותי תפיסה.	6.7.22	13.
7	8:00-11:30 12:00-15:00	טל שרב משה סידי	שפת הגוף ככלי לשיפור השירות. מודל אמנת השירות	13.7.22	14.