



קרן "ידע" לאקדמאים במח"ר

ע"ש יעקב אוניקובסקי ז"ל (עמותה מס' 4-785-026-58)

בית האקדמאי – רחוב רמז 13, חולון 58438

פון (רב קווי) 03-5085000, אתר האינטרנט – www.machar.org.il



שעות 08:30-15:15	תאריך התחלה 27.11.17	מרכז אקדמי	פרטי הקורס
ימים בשבוע ב'	תאריך סיום 26.02.18	נושא איכות השירות וניהולו	
מחיר מלא: 2250 ₪	מספר מפגשים 14	מספר שעות 100	
מחיר לעמיתי קרן ידע – 750 ש"ח (משרה מלאה)	לפרטים והרשמה 03-7369296	מכללה המכללה להישגים	

נושאי הלימוד

בדרך למצוינות בשירות - מאפייני השירות בגוף הציבורי.
מיומנויות שירות הלכה למעשה.
מיומנויות תקשורת לנותני שירות.
טקטיקות ואסטרטגיות של נותני השירות לצורך השגת הלקוחות.
דרכי הטיפול בהתנגדויות.
בנייה נכונה של ציפיות הלקוח כמנוף לשביעות-רצון.
אתיקה בשירות הציבור.
התמודדות עם מצבי לחץ ושחיקה בשירות.
אסרטיביות מול אגרסיביות.
יצירתיות בשירות.
אינטליגנציה רגשית בשירות לקוחות.
כתיבת אמנת השירות.