

תכנית לימודים קורס שיפור השרות וניהול רמת גן

100 שעות לימוד, 15 מפגשים בימי רביעי

מרכז מנהלי: גבי מחוי 050-5407221

כתובת: העמותה לקידום מקצועי, היצירה 3 רמת גן, קומה 5

מרצה:

שעות הלימוד	מרצה	נושא ההרצאה	תאריך	שעור
08:30 – 16:30		ניהול קונפליקטים בינאישיים	14.10.20	1
08:30 – 16:00	"	שפור מיומנויות משא ומתן	21.10	2
08:30 – 15:00	"	אמנה לאיכות השירות	28.10	3
"	"	השירות האיכותי – גורמים מסייעים וגורמים מעכבים	4.11	4
"	"	טיפול בהתנגדויות ותלונות לקוח	11.11	5
"	"	התמודדות עם שינוי	18.11	6
"	"	המשתנים העיקריים הקובעים מידת שביעות רצון הלקוח	25.11	7
"	"	המפגש הבינאיש עם בעלי סגנון תקשורת שונים	2.12	8
"	"	כלים אימוניים ושיפור השרות	9.12	9
"	"	מיומנויות משא ומתן - המשך	16.12	10
"	"	עבודת צוות - התמודדות עם מצבי לחץ ושחיקה של עובדים	23.12	11
"	"	מיומנויות פרזנטציה ותדמית אישית	30.12	12
"	"	עבודה בצוות - המשך	6.1.21	13
"	"	אספקטים משפטיים ואתיים במתן שירות	13.1	14
"	"	ניהול למצוינות אישית וארגונית סיכום הקורס, משובים ותעודות	20.1	15