

תכנית לימודים קורס שיפור השרות וניהולו באר שבע

100 שעות לימוד, 15 מפגשים בימי שלישי

מרכז/ת מנהל/ית:

כתובת: שדרות שז"ר 31, באר שבע, בית אושירה, קומת קרקע

מרצים:

שעות הלימוד	מרצה	נושא ההרצאה	תאריך	שעור
08:30 – 16:30		ניהול קונפליקטים בינאישיים	15.11.22	1
08:30 – 16:00	"	שפור מיומנויות משא ומתן	22.11	2
08:30 – 15:00	"	אמנה לאיכות השירות	29.11	3
"	"	השירות האכותי – גורמים מסייעים וגורמים מעכבים	6.12	4
"	"	טיפול בהתנגדויות ותלונות לקוח	13.12	5
"	"	התמודדות עם שינוי	20.12	6
"	"	המשתנים העיקריים הקובעים מידת שביעות רצון הלקוח	27.12	7
"	"	המפגש הבינאיש עם בעלי סגנון תקשורת שונים	3.1.23	8
"	"	כלים אימוניים ושיפור השרות	10.1	9
"	"	עבודת צוות	17.1	10
"	"	התמודדות עם מצבי לחץ ושחיקה של עובדים	24.1	11
"	"	מיומנויות פרזנטציה ותדמית אישית	31.1	12
"	"	סיור להיכל המשפט באר שבע	7.2	13
"	"	אספקטים משפטיים ואתיים במתן שירות	14.2	14
"	"	ניהול למצוינות אישית וארגונית סיכום הקורס, משוברים ותעודות	21.2	15

קריאה מומלצת:

רחי ורטהיימר, לרא(ע)ות את הכבשים, הוצאת כותרות, 2009
 קונארד לורנץ, הרע לכאורה, הוצאת הקיבוץ המאוחד, 2003