



שם המוסד : **מכללת אינטלקט אקדמון** סמל המוסד : **1772**

תוכנית לימוד לקורס: **איכות/מצוינות/שיפור השירות וניהול**

ימי הלימוד: **ג** מיקום: **מכללה**

מס' מפגש	תאריך	נושא הלימוד	שם המרצה ותארו	שעות הלימוד	מס' שעות
1	24/10/2023	המשתנים העיקריים הקובעים מידת שביעות רצון הלקוח	לא שובץ מרצה	08:00 - 11:15	4
2	31/10/2023	המשתנים העיקריים הקובעים מידת שביעות רצון הלקוח	לא שובץ מרצה	08:00 - 15:45	8
3	07/11/2023	השירות האיכותי – גורמים מסייעים וגורמים מעכבים	לא שובץ מרצה	08:00 - 15:45	8
4	14/11/2023	ראקטיביות ופרואקטיביות בשירות	לא שובץ מרצה	08:00 - 15:45	8
5	21/11/2023	תפיסות ומיומנויות התנהגות ותקשורת במצבי שירות מורכבים	לא שובץ מרצה	08:00 - 15:45	8
6	28/11/2023	המפגש הבינאישי עם בעלי סגנונות תקשורת שונים	לא שובץ מרצה	08:00 - 15:45	8
7	05/12/2023	הטיפול היעיל בלקוח והקודים התקשורתיים (דיבור, שפת הגוף, הקול, הפנים).	לא שובץ מרצה	08:00 - 15:45	8
8	12/12/2023	טכניקות יעילות בהתמודדות עם התנגדויות.	לא שובץ מרצה	08:00 - 15:45	8
9	19/12/2023	דרכים להתמודדות עם מצבי לחץ ושחיקה של עובדי השירות	לא שובץ מרצה	08:00 - 15:45	8
10	26/12/2023	דרכים להתמודדות עם מצבי לחץ ושחיקה של עובדי השירות	לא שובץ מרצה	08:00 - 15:45	8
11	02/01/2024	אספקטים משפטיים ואתיים במתן שירות	לא שובץ מרצה	08:00 - 15:45	8
12	09/01/2024	אמנה לאיכות השירות	לא שובץ מרצה	08:00 - 15:45	8
13	16/01/2024	אמנה לאיכות השירות	לא שובץ מרצה	08:00 - 15:45	8

סך הכול 100



בברכה,

שם מרכז הקורס: **שמעון סויסה**

חותמת המוסד :