



תכנית לימודים קורס שיפור השרות וניהול רמת גן

100 שעות לימוד, 15 מפגשים בימי שני

מרכז מנהלי: גבי מחוי

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	6.11.23	1
08:30 – 16:00	"	שפור מיומנויות משא ומתן	13.11	2
08:30 – 15:00	"	אמנה לאיכות השירות	20.11	3
"	"	השירות האיכותי – גורמים מסייעים וגורמים מעכבים	27.11	4
"	"	טיפול בהתנגדויות ותלונות לקוח	4.12	5
"	"	התמודדות עם שינוי	11.12	6
"	"	המשתנים העיקריים הקובעים מידת שביעות רצון הלקוח	18.12	7
"	"	המפגש הבינאיש עם בעלי סגנון תקשורת שונים	25.12	8
"	"	כלים אימוניים ושיפור השרות	1.1.24	9
"	"	מיומנויות משא ומתן - המשך	8.1	10
"	"	עבודת צוות - התמודדות עם מצבי לחץ ושחיקה של עובדים	15.1	11
"	"	מיומנויות פרזנטציה ותדמית אישית	22.1	12
"	"	עבודה בצוות - המשך	29.1	13
"	"	אספקטים משפטיים ואתיים במתן שירות	5.2	14
"	"	ניהול למציאות אישית וארגונית סיכום הקורס, משובים ותעודות	12.2	15