

תוכנית לימודים מפורטת:

מספר השעות	שעות הלימוד משעה עד שעה	מרצה	פירוט נושאי הלימוד	תאריך	מספר המפגש
8	08:00-15:45		אמינות בעת מתן שירות, אסרטיביות במתן שירות, גורמים המשפיעים על שביעות רצון.	19/10/17	1
8	08:00-15:45		תפיסה כוללת של שירות + הזדהות ומעורבות עובדים ככלי לשיפור השירות. שיטות לזיהוי צרכי לקוח.	26/10/17	2
7	08:15-15:00		שפת הגוף ככלי לשיפור השירות. פיתוח אוריינטציה שיווקית.	2/11/17	3
7	08:15-15:00		פיתוח והטמעת תפיסת השירות בקרב העובדים. התמודדות עם קונפליקטים בשירות.	9/11/17	4
7	08:15-15:00		יחסי ציבור בארגון, מחויבות ויוזמה – שינוי נקודות מוצא. עקרונות ניהול איכות TQM נותן שירות מקבל שירות ויחסי גומלין בניהם.	16/11/17	5
7	08:15-15:00		שיטות למניעת שחיקת צוות נותני שירות אסרטיביות במתן שירות.	23/11/17	6
7	08:15-15:00		ניהול זמן ויעילות לשיפור השירות. שפת הגוף ככלי לשיפור השירות.	30/11/17	7
7	08:15-15:00		אספקטים משפטיים ואתיים במתן שירות. הקשר בין שירות פנים ארגוני וחוץ ארגוני.	7/12/17	8
7	08:15-15:00		מערך G.D.S בארגון. אינטליגנציה רגשית בשרות הלקוחות-אמפטיה ומודעות עצמית ככלי לשיפור השירות.	14/12/17	9
7	08:15-15:00		אינטליגנציה רגשית בשרות הלקוחות-אמפטיה ומודעות עצמית ככלי לשיפור השירות, המשך ותרגול בכיתה.	21/12/17	10
7	08:15-15:00		מיומנויות תקשורת לנותני שירות, הקשבה מיטבית בשירות	28/12/17	11
7	08:15-15:00		מוטיבציה במתן שירות הנעה עצמית והנעת צוותי שרות	4/1/18	12
7	08:15-15:00		שימוש בהומור לצרכי עבודה פרזנטציה בשרות	11/1/18	13
7	08:15-15:00		אמנת השירות	18/1/18	14

**** ייתכנו שינויים במערכת השעות