

תוכנית לימודים מפורטת:

קורס: שיפור השירות וניהולו - 40 שעות.

מספר המפגש	תאריך	פירוט נושאי הלימוד	שם המרצה	שעות לימוד	מספר השעות
1	1/3/17	אמנת השירות		17:00-20:15	4
2	8/3/17	שיטות לזיהוי צרכי לקוח		17:00-20:15	4
3	15/3/17	פיתוח והטמעת תפיסת השירות בקרב העובדים		17:00-20:15	4
4	22/3/17	מוטיבציה במתן שירות הנעה עצמית והנעת צוותי שרות		17:00-20:15	4
5	29/3/17	שיטות למניעת שחיקת צוות נותני שירות		17:00-20:15	4
6	5/4/17	אינטליגנציה רגשית בשרות הלקוחות-אמפטיה ומודעות עצמית ככלי		17:00-20:15	4
7	19/4/17	שפת הגוף ככלי לשיפור השירות.		17:00-20:15	4
8	26/4/17	מיומנויות תקשורת לנותני שירות, הקשבה מיטבית		17:00-20:15	4
9	3/5/17	אסרטיביות במתן שירות, גורמים המשפיעים על שביעות רצון.		17:00-20:15	4
10	10/5/17	המשך-אסרטיביות במתן שירות, גורמים המשפיעים על שביעות רצון.		17:00-20:15	4

***** ייתכנו שינויים במערכת השעות.