



קורס מרתון שיפור השירות

שעות 8:30-15:45	תאריך התחלה 31.7.22	מנחה הלנה פייקין	פרטי הקורס
ימים בשבוע א'-ה'	תאריך סיום 4.8.22	מספר שעות 40 שעות לימוד	
מחיר 950 ₪	מספר מפגשים 5	מיקום מכון מגיד, קמפוס הר הצופים, ירושלים	
מחיר לעמיתי קרן "ידע" 237 ₪	לפרטים והרשמה *3070 או 02-5422000 magid@magid.org.il	מוסד לימודי מכון מגיד ללימודי המשך, מיסודה של האוניברסיטה העברית	

הקורס מוכר לגמול השתלמות (למעט עובדי הוראה).

מטרות הקורס

הקניית כלים פרקטיים לשיפור השירות, להבנת הצרכים של מקבלי שירות ולתקשורת מיטבית

מנושאי הלימוד

- הגדרת השירות
- תפיסה מהפכנית בשירות
- סגנונות תקשורת בינאישיים
- תקשורת מקרבת עם הלקוח
- טכניקה יעילה בהתמודדות עם התנגדויות לקוח
- אסרטיביות במתן שירות
- מדדי שירות פנים-ארגוני

*הזכות לשינויים שמורה. *הפתיחה מותנית במינימום משתתפים.

*נא לשריין מועד חלופי בהמשך למועד הסיום של הקורס.

*באחריות הלומד לוודא שהקורס אליו הוא נרשם, יוכר לגמול השתלמות מול הוועדה הסקטוריאלית הרלוונטית, הן מבחינת הנושא והן מבחינת היקף השעות.

*עמיתי קרן ידע בדירוג המח"ר, זכאים למלגה בכפוף לכללי הזכאות בקרן ואחוזי משרה. המלגה הינה עד 75% משכר הלימוד, ולא יותר מ 1,500 ₪.

לפרטים והרשמה *3070 או 02-5422000 magid@magid.org.il

