



קורס טיפול בפניות הציבור

שעות 16:30-21:00	תאריך התחלה 10.5.22	מנחה חיים חביב	פרטי הקורס
ימים בשבוע ג'	תאריך סיום 28.6.22	מספר שעות 40 שעות לימוד	
מחיר 950 ₪	מספר מפגשים 8	רח' קהילת סלונקי 7, קומה 3, נאות אפקה, תל אביב	

הקורס מוכר לגמול השתלמות (למעט עובדי הוראה).

מטרות הקורס

פיתוח תודעת שירות, הקניית מושגים וכלים לטיפול מקצועי ומיטבי בפניות ותלונות הציבור, טיפול בהתנגדויות, תקשורת ומסרים מילוליים ובלתי מילוליים ועוד.

מנושאי הלימוד

- תפיסת תפקיד
- שיטת הניהול הממוקד לקוח
- טיפול בפניות, כולל תרגול וסימולציות
- טיפול בפניות המגיעות בערוצים דיגיטליים
- מסר מילולי אפקטיבי וטיפול בהתנגדויות
- תקשורת ומסרים בלתי מילוליים
- קבלת החלטות פרואקטיבית
- תלונות ומתלוננים חוזרים
- תועלות לנותן השירות ללקוח

*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 ₪. בדיקת הזכאות הינה באחריות הנרשם.



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