

קורס מרתון- שיפור השירות וניהולו

הקורס מוכר לגמול השתלמות (למעט עובדי הוראה)

מנחה הקורס | אסתר קסלסי

40 שעות אקדמיות

מטרות הקורס

הקורס נועד לשפר את יכולותיו של העובד ולהעניק לו שיטות וכלים פרקטיים לשיפור השירות, להבנת הצרכים של מקבלי שירות ולתקשורת מיטבית.

			
מכון מגיד קמפוס הר הצופים ירושלים	מחיר 1,150 ₪ מחיר לעמיתי קרן "ידע" 287 ₪	5 מפגשים א'-ה' 8:30-15:45	מועד פתיחה 14.9.2025 מועד סגירה 18.9.2025

מנושאי הלימוד:

- מציאות משתנה והשפעתה על עולם השירות
- אתגרי עידן המהפכה הטכנולוגית בהיבט השירות לקהלי מטרה שונים
- חווית לקוח בעולם משתנה ובאי וודאות
- תפיסת ההישג כמנוע רב עוצמה להשגת חווית לקוח וכלי מדידה מרכזיים
- שימוש בשפה אסרטיבית כשפת השירות המובילה בארגון

* 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 ₪.