





קורס - שיפור השירות וניהולו

(לקורס מוכר לגמול השתלמות (למעט עובדי הוראה)

מנחת הקורס | אסתהר קסלסי 50 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 1,350 ₪ מחיר לעמיתי קרן "ידע" 337 ₪ דמי רישום 150 ₪* | 10 מפגשים ימי ד' 16:30-21:00 | מועד פתיחה 18.2.2026 מועד סגירה 20.5.2026 |

*דמי רישום יקוזזו משכ"ל. אין החזר דמי רישום

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. על המשתתפים חובה לוודא מראש מול קרן ידע את זכאותם למלגה. המלגה הינה עד 75% משכר הלימוד, ולא יותר מ 2,000 ₪.