



מכון הנרייטה סאלד  
המכון הארצי למחקר במדעי ההתנהגות

## שיפור השירות וניהולו (100 שעות)

|            |                   |             |             |
|------------|-------------------|-------------|-------------|
| קהל יעד    | כללי              | עלות        | 1950 ש"ח    |
| תאריכים    | 13.1.25 - 28.4.25 | מיקום הקורס | ירושלים     |
| שעות לימוד | 15:15 - 8:30      | מרצה        | מגוון מרצים |
| ימי לימוד  | ב'                | מס. מפגשים  | 15          |

## מטרות הקורס

היכרות עם צרכים וכלים מתקדמים בתחום השירות, במטרה להעמיק את תודעת השירות וחשיבותו בקרב מעגל נותני השירות, כולל מתן כלים יישומיים לטיפול בבעיות בתחום זה.

## נושאי הקורס

- התפיסה הכוללת של השירות.
- הטמעת תפיסת השירות.
- שיטות לזיהוי צרכי הלקוח.
- התמקדות בלקוח.
- שיטות טיפול מתקדמות בתלונות לקוחות.
- התמודדות עם לקוחות בעייתיים.
- מתן שירות בצוות.

לפרטים והרשמה

| 02-6494452/3 | [www.szold.org.il](http://www.szold.org.il) | [danitf@szold.org.il](mailto:danitf@szold.org.il) |