

10.09.19

הצעה לקורס בנושא – שירות וחויית לקוח- CEM, האו"פ

רקע

מדוע לארגון להשקיע ולהקנות לעובדים ידע בתחום שירות וחויית לקוח?

1. כיום, המידע נגיש, התחרות גדולה, ההבדלים מטשטשים והתחרות על השירות מתעצמת. כך, שחויית לקוח חיובית ומעצימה- מהווה יתרון אסטרטגי משמעותי לארגון.
2. בעידן של שיח לקוחות ברשתות חברתיות, המלצה חיובית בעלת ערך רב ועשויה להביא בעקבותיה למתעניינים רבים בשירותי הארגון. לכן, עליו לייצר בכל עובד את המודעות למתן שירות איכותי שייעודו המרכזי, הוא ייצור מקסימלי של המלצות, בכל נקודת ממשק בין העובדים ללקוחותיו.
3. הלקוחות מפתחים קהות חושים. שירות איכותי הופך להיות " ברור מאליו", וציפיית הלקוחות אינה מסתפקת בכך, אלא לחוייה וריגוש.
4. שתוף פעולה בין כלל יחידות הארגון ויצירת שפה אחודה ומחויבות לסטנדרט אחיד ואיכותי של שירות, מבטיח יצירת חויית לקוח חיובית לכלל הלקוחות, באופן עקבי ומונע אכזבות מציפיות.
5. שירות איכותי ומעצים, תורם למיצובו הגבוה בשוק של הארגון, התורם להשגת יעדיו העסקיים.



מטרות הקורס:

1. הקניית תפיסת השירות בעדין החדש, ותרומתה למימוש היעדים האסטרטגיים של הארגון.
2. הקניית שפה אחידה בין נותני השירות השונים, לאורך שרשרת השירות ומסע הלקוח והכרת כלי מדידה ליצור סטנדרט אחיד בשירות.
3. מתן כלים ומיומנויות למתן שירות איכותי והתמודדות עם לקוחות פנימיים וחיצוניים.
4. מרכיבים וכלים התורמים לשירות איכותי והעצמת חווייה חיובית של הלקוח
5. מסירות איכותי לחוויית לקוח- איך עושים זאת?

• הקורס ילווה מלבד הרצאות פרונטליות, בסדנאות, סרטונים ודוגמאות מהשטח



- הקורס יתקיים בקמפוס רעננה.

תכנים מרכזיים

הקורס יתקיים בימי ד' מ 9:00-12:00

1. תפיסת השירות 4 ש"א 26.2.20 דן דינור

- הלקוח החדש
- השפעת הרשתות החברתיות
- העובד החדש במערך השירות

2. ערכי השירות בארגון 4 ש"א 04.03.20 דן דינור

- שירות מול לקוח היצוני ופנימי
- שרשרת השירות
- מסע הלקוח

3+4. מיומנויות למתן שירות איכותי 8 ש"א 18.03.20, 11.03.20 ורוניקה גל צור

- כלים להתמודדות בשיחת שירות לקוחות
- תקשורת אפקטיבית
- ניהול קונפליקטים

5. שירות מוכר 4 ש"א 25.03.20 - ורוניקה גל צור

- משירות מגיב לשירות יוזם
- שירות רב ערוצי- עשה ואל תעשה לשירות (גם ברשתות החברתיות)

6. שירות איכותי לחויית לקוח כאסטרטגיה עסקית 4 ש"א 01.04.20 - דן דינור

- חיבור בין יעדי האגון לניהול חויית הלקוח
- חויית העובד כמחולל של חויית לקוח

זמינה לענות לכל שאלה,

ליטל קינן בלט,

מנהלת הדרכה ופרויקטים

תפנית, האוניברסיטה הפתוחה