

## יום עיון בנושא: מצוינות במתן שירות

בתעשייה הקיבוצית ובקיבוצים

יום חמישי 12/3/15

בעידן המודרני בסביבה התחרותית של היום, השירות שמקבל הלקוח זוכה לתשומת לב הולכת וגוברת. לקוחות הינם נכס חשוב ביותר של כל חברה ומהווים תנאי הכרחי להצלחתה ולשגשוגה. שליטה במיומנויות מתן שירות בקרב עובדים ומנהלים בקיבוץ תתרום להגברת שביעות הרצון של הלקוחות, ומכאן להצלחתם של העובדים כנותני שירות איכותי.

### מטרת הסדנא:

להקניית כלים ומיומנויות במתן שירות איכותי בתעשייה הקיבוצית ובקיבוצים. יום העיון ישלב ידע ופיתוח מיומנויות במתן שירות באמצעות סדנא התנסותית וחוויתית

### נושאי ההדרכה:

התכנסות ורישום	8:30-09:00
תפיסת המצוינות ומתן שירות איכותי ומקצועי בקיבוץ	9:00 - 10:30
הפסקת קפה	10:30-10:45
פיתוח מיומנויות תקשורת בינאישית - התייידדות עם הלקוח	10:45-12:15
ארוחת צהריים	12:15-12:45
פיתוח מודעות לחשיבות השירות ולהשפעתו של כל אחד מנותני השירות בקיבוץ	12:45-14:00
הפסקה	14:00-14:15
התמודדות עם התנגדויות- איך להפוך לקוח מתלונן ללקוח מרוצה?	14:15-15:15

### מיקום:

הסדנא תתקיים במפעלי גרנות בהנחיית מנחה מהצוות המקצועי של גישות הדרכה וייעוץ

### עלות למשתתף:

350 ש"ח + מע"מ. העלות כוללת חומר כתוב, כיבוד רץ וארוחת צהריים.

## לפרטים והרשמה

גישות הדרכה וייעוץ - טל' 08-9395406 • פקס: 08-9467446 • [hilas@gishot.co.il](mailto:hilas@gishot.co.il)

איגוד התעשייה הקיבוצית - חגית רז - טל' 03-6955413 • פקס: 03-6951464 • [hagitr@kia.co.il](mailto:hagitr@kia.co.il)

