



שירות - עדכון גרסה 2022

השירות בשנת 2022 מורכב ומאתגר מתמיד, הלקוח מצפה לא רק לחוויה טובה, כזו שעונה על כל הצרכים שלו אלא לערך מוסף ולחוויה מעל המצופה.

איש השירות בחברה צריך להכיר היטב את הלקוחות, אבל גם להכיר תהליכי אוטומציה, לגייס את עובדי החברה לתהליך ולנהל תהליכים ארגוניים התומכים במערך השירות כדי להגדיל את ה-ROI של מערך השירות.

הקורס מיועד ל: מנהל/ות קשרי לקוחות, מנהל/ות מוקדי שירות, מנהל/ות מחלקות/אגפים, מנהל/ות או"ש הקובעים תהליכי שירות בארגונים גדולים, וכל מי שקשורה לניהול קשרי לקוחות.

מה תקבלו בקורס?

- כלים להטמעת מודעות "ארגון נותן שירות"
- היכרות עם מגמות וטרנדים חדשניים בעולמות השירות
- כלים לפיתוח יעילות השירות - הקשר בין חווית העובד לחוויית הלקוח
- אוטומציה של תהליכים
- למידה על מסע וחווית לקוח דרך עיניים של ארגונים שונים

המפגשים יתקיימו בתאריכים 7 ו-14 בספטמבר 2022, בבצפר, האנגר 1, נמל תל אביב, בשעות 09:30-12:00

ייזום וניהול: סיגלית הורן גלפרין, משנה למנכ"ל, איגוד השיווק הישראלי

מנהלת מקצועית: דיקלה סלמן תמיר, מנהלת פיתוח עסקי ומערך השירות, ONE

מפגש שני - 14 בספטמבר

מפגש ראשון - 7 בספטמבר

שירות ללקוח - אכפת לי מוכך גמי גרגו, מנהל אגף שירות ו-Delivery, בזק בינלאומי	09:30-10:15	הטמעת מודעות השירות ב-DNA הארגוני דיקלה סלמן תמיר, מנהלת פיתוח עסקי ומערך השירות, One	09:30-10:00
הקשר בין חווית העובד וחווית הלקוח ורד אסייג שפר, סמנכ"ל משאבי אנוש, One	10:15-10:45	שירות ושיווק - השילוב המנצח בעת משבר גיל סתיו, מנכ"ל, בלנדר ישראל	10:00-10:45
הפסקה	10:45-11:00	איך רותמים ארגון לקפיצת מדרגה בשירות אורן בוטנסקי, סמנכ"ל שירות, אל על	10:45-11:15
טרנדים ומגמות בעולם השירות - הקשר בין תהליכי עבודה וטכנולוגיה	11:00-12:00	הפסקה	11:15-11:30
מוטי אסף, מנהל חטיבת contact centers, One		סיכום	11:30-12:00
		דיקלה סלמן תמיר, מנהלת פיתוח עסקי ומערך השירות, One	

בשיתוף עם



מחיר ההשתתפות לחברי איגוד השיווק - 490 ₪ + מע"מ | לאחרים - 560 ₪ + מע"מ

לפרטים והרשמה: איגוד השיווק הישראלי
טל. 03-5615310 | limor@igud.org.il



טופס הרשמה:

הרשמה בדואר אלקטרוני limor@igud.org.il או בפקס 03-5615281
איגוד השיווק הישראלי - טל': 03-5615310 | מען למשלוח דואר: ת.ד. 20440 תל אביב 6120302

שם _____ תפקיד _____

חברה _____ נייד _____

מייל _____ חשבונית ע"ש _____

כתובת למשלוח חשבונית _____

מספר הכרטיס _____ תוקף _____ שלוש ספרות בגב הכרטיס _____

שם בעל הכרטיס _____ ת.ז. בעל הכרטיס _____

*ביטול הרשמה 48 שעות לפני תחילת הקורס יחויב בתשלום מלא

לפרטים והרשמה: איגוד השיווק הישראלי
טל. 03-5615310 limor@igud.org.il