



"לתת שירות" - כלים להתמודדות עם אתגרי השירות במוקדים עירוניים

חדש

מבוא

המוקד העירוני הפך בשנים האחרונות לגורם משמעותי מול התושב ובקשר בין התושב לאגפי הרשות. העבודה במוקד דורשת מיומנות בתקשורת בין אישית לצד יכולת לתת מענה מהיר ויעיל בערוצים הדיגיטליים, במטרה ליצור חווית לקוח טובה ואמפטי. איכות המענה לתושב תלויה ביכולות התקשורת והרחבת תפיסת האחריות האישית של נציגי השירות.

מטרות הקורס

- הבנת הצורך של התושב וסגירת מעגל לטיפול פנייתו.
- מתן שירות אפקטיבי תוך שימוש במגוון הכלים שעומדים לנציגי השירות במוקדים
- שיפור חווית הלקוח באמצעות מענה אמפטי ורגיש
- שיפור השירות בהתאמה לצרכי הנגישות
- קידום שיתופי פעולה אפקטיביים על מנת לספק פתרון כולל לתושב הפונה.

אוכלוסיית היעד

הקורס מיועד לנציגי שירות במוקדים עירוניים

יעוץ וניהול אקדמי

ד"ר שרי ארליך - יועצת ארגונית המתמחה בקידום חדשנות בסקטור הציבורי
A.M. חמי גלילי חן - מנחת קבוצות בשילוב אמנויות

מתכנת הלימודים

42 שעות (6 מפגשים)	היקף השעות בקורס:
יום א', בין השעות 9:00 – 15:15	יום לימודים:
מרכז השלטון המקומי, רח' הארבעה 28, מגדל חאג'ג צפוני, קומה 7,	מקום הלימודים:
ת"א (במרחק הליכה מתחנת רכבת השלום, ת"א)	
16 בפברואר 2025	מועד פתיחת הקורס:
23.02, 2.03, 9.03, 16.03, 23.03	להלן מועדי המפגשים בקורס:

חובות הקורס

קבלת התעודה מותנית בנוכחות של 85% מן הקורס. העומדים בדרישות הקורס יקבלו תעודה המזכה בשעות לגמול השתלמות של משרד החינוך, בכפוף להנחיית ועדת גמול ההשתלמות.

שכר לימוד

2,600 ₪ - לעובדי השלטון המקומי (מחיר מסובסד)
2,850 ₪ - למשתתפים שאינם עובדי השלטון המקומי

נושאי הקורס

- אתגרים עיקריים בשירות במוקד עירוני – איך מתמודדים בעילות עם ריבוי ממשקים וערוצי תקשורת
- עולם השירות – הכרה והבנה של המגמות המרכזיות בשירות ברשות מקומית בכלל ובמוקד עירוני בפרט
- אמפטיה וחמלה בשירות – איתור צרכי הלקוח ויצירת חווית שירות מיטבית
- נגישות והתמודדות עם גיוון רב תרבותי – מתן מענה מתאים לצרכים המגוונים של התושבים
- שירות במוקד כחלק משיתוף פעולה כלל מערכתי - הקניית כלים לשיפור השיתופיות, יצירת השפעה ומתן אמון
- התמודדות עם לקוחות קשים – שליטה בכעס וניהול קונפליקטים
- יצירתיות בשירות – כלים לפיתוח רעיונות ויוזמות לשיפור המענה ועבודת הצוות
- בטחון וחירום במוקד- חיזוק ושיפור ממשקי עבודת הנציג בין הבטחון וחירום לשוטף

נוהל ביטול הרשמה:

- ביטול הרשמה יתקבל בכתב בלבד בדו"א: register@masham.org.il
- עד 6 ימי עבודה לפני תחילת הקורס – לא יגבה תשלום.
- החל מ-5 ימי עבודה לפני תחילת הקורס – ייגבו דמי ביטול בשיעור של 20% מעלות ההשתתפות בקורס.
- לאחר המפגש הראשון ולפני המפגש השני – ייגבו דמי ביטול בשיעור של 25% מעלות ההשתתפות בקורס.
- לאחר המפגש השני – ייגבו דמי ביטול בשיעור של 30% מעלות ההשתתפות בקורס.



להרשמה
לחץ כאן!

לעזרה בתהליך הרישום בלבד אנא פנו ל:
בטל' 03-6844248/253 | register@masham.org.il