

תודעת שירות

קהל יעד:

עובדי פקולטות / יחידות – בתאום מראש עם ראש המנהל או ראש היחידה

רציונל:

תודעת שירות היא נגזרת של תפיסת תפקיד, בשילוב מערכות יחסים בארגון ושותפויות עבודה.

בכל ארגון נושא השירות דורש אימון מעת לעת בשל העובדה שאנשים נוטים להתקבע באזור נוחות שלעיתים עשוי לא להתאים לרמת השירות הנדרשת לשם הגעה מיטבית לתוצאות.

נושא השירות הפנים הארגוני הינו תחום אפור עבור העובדים שרואים בעבודה השוטפת את עיקר עבודתם ולא משקיעים את האנרגיה הנדרשת במתן מענה לזולת בארגון.

סדנאות בנושא שירות תפקידן לחדד את תפיסת התפקיד לעובדים השונים ולהניע את גלגלי הארגון באופן חיובי, מקדם וממוקד מטרה.

מטרות הסדנה:

- ❖ מתן כלים פרקטיים לשיפור בשירות ובתקשורת בין אישית.
- ❖ סימולציות ותרגילים בשירות, הלקוחים משגרת היום יום בארגון.
- ❖ שיפור ממשקי עבודה בתוך הארגון כחלק משירות איכותי.
- ❖ חשיבות עבודת הצוות וטיפול בלקוחות פנים ארגוניים.

נושאי הסדנא:

- שרות – מהו?
- הלקוח של הלקוח – זיהוי הלקוח האמתי
- זיהוי צרכי הלקוח
- תקשורת אפקטיבית והעברת מידע
- תיאום בין הלקוח לתוצאה
- שביעות רצון הדדית
- יצירת ביטחון ואמון

- חווית לקוח מרוצה
- היצמדות להסכמים והאם הם נוכחים בעשייה
- ה"גישה" במתן שירות
- הערך המוביל של כול אחד מאתנו בנתינת שרות
- העלאת דילמות

חמשת אבני הדרך בשירות:

1. מקצועיות: מיומנות, מקצועית וידע.
2. אכפתיות: מציאת הפתרון המתאים ביותר ללקוח, בהתאם לפתרונות האפשריים שבסמכותו.
3. זמינות: נכונות ורצון לתת שרות, תגובה מהירה ללקוח זמינות בין אישית.
4. התאמה אישית: הבנת הצרכים הייחודיים של הלקוח וציפיותיו.
5. יוזמה: אקטיביות מול הלקוח וקידום אינטרסים משותפים.

הסדנה כוללת סימולציות ודיונים, עם דגש על ערכים שנבחרים ברוח הפקולטה / היחידה, כמעגל פנימי והטכניון כארגון וכמעגל חיצוני.

מנחה: אילה אלון

משך הסדנא: 4 מפגשים, 16 שעות

מועד פתיחה: בתיאום עם ראש המנהל או ראש היחידה