



בניית מערכת היחסים עם הלקוח – 40 ש"א

רקע על קורס:

בעולם בו המציאות משתנה כל הזמן, המורכבות הארגונית הולכת וגדלה וציפיות הלקוח גוברות – הארגון נדרש לספק חווית שירות מעולה כחלק בלתי נפרד מהמוצר. הכשרת הצוותים והמנהלים בשוטף הינה הכרחית לשימור ושיפור הידע והמיומנויות האישיות וכפועל יוצא, התאמת הניהול והתהליכים לצרכים המשתנים. הקורס מקנה למשתתפים שפה מותאמת ומיומנויות הכרחיות למתן שירות פרואקטיבי ואפקטיבי. במהלך הקורס לומדים העובדים כלים עוצמתיים לתקשורת ובניית מערכת יחסים עם הלקוח אשר מייצרת נאמנות ומחברות לארגון.

למי מתאים הקורס?

עובדים ומנהלים אשר באים במגע עם לקוחות חוץ / פנים.

מי אנחנו?

SQLabs מבית SQLink הינה המכללה הטכנולוגית המובילה למקצועות הפיתוח, אבטחת מידע, מקצועות הנתונים והמידע ועוד. אנו מציעים מגוון רחב של קורסים בטכנולוגיות ובנושאים המתקדמים והדרושים ביותר בתעשייה אשר מועברים על ידי מיטב המרצים בשוק. צוות ההדרכה שלנו מורכב ממרצים אשר עובדים בתעשיית ההיטק ומביאים את ניסיונם העשיר בתחום לקורס.

למה ללמוד אצלנו?

- ✓ סגל מרצים מקצועי אשר מגיע מתעשיית ההיטק ומביא את ניסיונו העשיר לכיתה.
- ✓ תיק עבודות מפורט המותאם לדרישות השוק.
- ✓ קורס אנגלית עסקית - בהכשרה שלנו תקבלו את כל הידע שתצטרכו בשפה האנגלית.
- ✓ יחס אישי וסביבה תומכת לכל תלמיד, החל מתהליך הרישום, סביבת המחשוב, חומרי העזר ועוד.
- ✓ הקורסים מוצעים במחירים אטרקטיביים המאפשרים לכל אחד ואחד לשדרג את היכולות המקצועיות שלו וזאת מבלי להתפשר על איכות ההדרכה.
- ✓ לימודים במודל היברידי – הקורס מתבצע בזום + פרונטלי לבחירתכם! תוכלו לצפות בלייב גם בשיעורים הפרונטליים.

תוכנית הלימודים:

- מיהו הלקוח החדש?
- מהם הצרכים והציפיות שלו? כיצד נבנים וממה מושפעים?
- למה מערכת יחסים? ואיך מייצרים את החיבור?
- כיצד מנהלים ומתחזקים קשר ארוך טווח?
- שירות מותאם אישית
- הלקוח כשגריר הארגון
- כיצד מייצרים מעורבות לקוח ונאמנות

המפגשים מורכבים משלושה חלקים: הקניית הנושא, תרגיל צוותי חוויתי וסימולציות / תצפיות המאפשרות תרגול עצמי.
בסוף כל מפגש המשתתפים מקבלים משימת התנסות למהלך השבוע ומשתפים בחוויותיהם בשבוע שלאחר מכן

מבין לקוחותינו:

J.P.Morgan



AT&T **Cal.**



דיסקונט



waze



CYBERARK®



BROADCOM®



Google



kaltura

harmonic



בנק הפועלים

Qualcomm



NVIDIA

SONY

ebay

**לפרטים נוספים נשמח לעמוד לשירותכם,
צוות מכללת SQLabs מקבוצת SQLink:**

sqlabsrg@sqlink.com | 03-5416033 / 03-5424691