המי"ל
המרכז הישראלי לניהול
ללמוד.
לדעת.
לנהל.

קורס שירות וחווית לקוח

שימוש בכלים וטכנולוגיות AI

קורס: 29033



אודות הקורס

ניהול מערך שירות בארגון זו משימה לא פשוטה אך מרתקת. היא מציבה את מנהל השירות בצומת קבלת ההחלטות ומאפשרת לו להוות ערך אמיתי וגורם משפיע לעמידה ביעדי הארגון ולשיפור הביצועים. מעבר לזה, לנהל שירות בארגון זה לא פחות משליחות – לגעת בכל לקוח, במקום ובדרך שבה הוא רוצה לחוות את הארגון ולייצר לו חוויה זכירה, פשוטה וייחודית.

בנוף העסקי המתפתח והמציאות המורכבת והמשתנה, הלקוחות מצפים מהארגונים להשתפר, להתקדם ולספק חוויה יוצאת דופן, גם בדיגיטל וגם במישור האנושי הפיזי. קורס זה נועד לספק לכם הבנה עמוקה בעולם השירות וחווית הלקוח ולצייד אתכם בידע ובכישורים ליצירת אינטראקציות חיוביות וייחודיות. למעשה, אם נסתכל על הארגונים המובילים בעולם, נראה שמה שמבדל אותם אל מול המתחרים זה לרוב אסטרטגיה ארגונית הממוקדת בלקוח וביצירת חוויה לא פחות ממעולה.

אז איך עושים את זה נכון בעידן הנוכחי? כשארגונים שואפים לעמוד בדרישות ההולכות וגדלות של צרכנים עכשוויים, עולם הבינה המלאכותית (AI), בין היתר, מהווה כלי דינאמי שעשוי לחולל מהפכה באופן שבו השירותים מוצעים תוך יצירת חוויות שירות נדירות ללקוח. יכולות ה-AI מאפשרות לחברות לקבל תובנות לגבי העדפות הלקוחות, לצפות צרכים ולהתאים אישית אינטראקציות בקנה מידה חסר תקדים. שילוב כלי AI בקורס מאפשר חשיפה לאסטרטגיות ומיומנויות לחולל מהפכות בתהליכי השירות. נדגים כיצד AI משפרת את מסע הלקוח, מייעלת את מערכות השירות ליצירת חוויות מותאמות אישית לכל לקוח.

הקורס מלווה בהרצאות אורח של סמנכ"לי שירות מהחברות המובילות במשק הישראלי ויספק היכרות מעמיקה עם עולם ניהול השירות.

מטרות הקורס

- הקניית ידע, כלים יישומיים ומיומנויות בניהול שירות וחווית לקוח
- היכרות עם מודלים עדכניים לחווית לקוח וטכנולוגיות מובילות
- הקניית כלים לשיפור חווית העובד והלקוח בארגון
- שימוש בכלים וטכנולוגיות AI למינוף נתוני הארגון והתנהגות צרכנים החל מחיזוי התנהגות לקוחות ועד התאמה אישית של מסע הלקוח בארגון

קהל היעד

מנהלי שירות וחווית לקוח, מנהלי מוקדים, אחראי משמרת במוקדים, מנהלי קשרי לקוחות, מנהלי שיווק, מנהלי פניות הציבור ומנהלים במחלקות הנותנות שירות ללקוח ות פנימיים וחיצוניים.

משך ומתכונת הקורס

40 שעות אקדמאיות

קורס בוקר -
5 מפגשים בין השעות 09:00 - 16:00

מלבד
מפגש ראשון - **פרונטל** • מפגש סיום סיור **פרונטלי**

הקורס מתקיים **במתכונת Online** – לחסוך את הפקקים,
החניה ולפגוש את המנהלים הבכירים במשק מכל מקום!

מתודולוגית למידה

הלמידה הינה יישומית, מעשית ומלווה בדוגמאות עדכניות, ניתוח אירועים וסימולציות. הקורס משלב ניתוחי מקרה ומפגשים עם מנהלים בכירים במשק הישראלי שיחשפו את תפיסת חווית הלקוח בארגונם.

מנהלת אקדמית



כוכבית ארנון

מעל 25 שנות נסיון בניהול בכיר בארגונים מובילים במשק בתחומי הביטוח הפיננסים והתקשורת. Senior Vice President, סמנכ"לית בכירה לשעבר בהראל ביטוח ופיננסים.
בעברה מנהלת מכירות ארצית ומנהלת שירות בחברת תקשורת. בעלת ניסיון פרקטי בעיצוב והטמעה של אסטרטגייה עסקית ויישומה הלכה למעשה בדגש על ניהול כולל של חווית הלקוח. הובילה שינויים ארגוניים משמעותיים המייצרים יתרון ושיפור בביצועים העסקיים. בנתה תהליכי ויישום חדשנות באמצעות הטמעת כלים דיגיטליים BIG DATA -מדידה תוך שימוש ב.

מרצה על שירות וחווית לקוח ובהרצאותיה היא מובילה את הקהל למסע אישי המשנה תודעת שירות. מנטורית למנהלים בכירים ומלווה מנהלים צעירים לתפקידים מובילים במשק.

בעלת תואר שני בחוג ללימודי עבודה בתוכנית למנהלים באוניברסיטת ת"א.

יו"ר הנהגת ההורים כעשור, מעורבת ומשפיעה בתחום חינוך בעירה ומוצאת קשר ישיר בין חינוך לשירות. פעילה חברתית ומתנדבת בארגונים רבים.

בין המרצים האורחים:



ליאת שטראוס

משנה למנכ"ל, מנהלת חטיבת שירות משאבי אנוש ותפעול כלל ביטוח ופיננסים



טל בית הלחמי

מנכ"ל חטיבת הלקוחות – אלקטרה מוצרי צריכה



עדי שפיר

יועצת ומנחת קבוצות בתחום חווית לקוח, ומדריכת הורים.



דגנית רפאל

מנהלת שירות חווית לקוח - חברת חשמל



יהושע שי חיון

מנכ"ל SQ
השביל שלך להצלחה



הגר בן עזרא

משנה למנכ"לית וראש חטיבת לקוחות פרטיים AIG



גיל סתיו

מנכ"ל בלנדר ישראל



אודה יה כלפון

בעלת חברה לייעוץ עסקי ומומחית לניהול חווית לקוח



טל גבע

מנהל תחום שירות וחווית לקוח - מגדל חברה לביטוח בע"מ



עליזה גברא

מנהלת דיגיטל MAX וחווית לקוח



אורית דולגין

יועצת בכירה,
חולי רז יועצים בע"מ-ייעוץ עסקי לניהול ושירות



גלית קרדי

מנכ"לית
ברימאג שירות



גלי אייזנקרפט

יועצת שירות,
מומחית בשירות פנים ומדידה



נטע גנצין ולמר

לסמנכ"לית שירות לקוחות, הראל חברה לביטוח ופיננסים



לילך ברנדה

מאמנת עסקית, מרצה ומנחה

בין נושאי הקורס

השירות כשותף אסטרטגי:

- כיצד גורמים לארגונים להבין ולהטמיע תפיסת שירות כמבדלת בין ארגונים
- הופכים את השירות לגורם מוביל ומשפיע באסטרטגיה הארגונית
- השירות עוברת לשורת ההשקעה ולא בשורת ההוצאה
- שירות מוכר – כיצד משלבים את אסטרטגיית המכירה בתהליכי השירות- לידים מה זה? ולמה זה חשוב

מסע לקוח -חשיפה לcase study של בניית מסעות ממוקדי תהליכים

- oהגדרת מסע הלקוח
- oעיצוב מסע ממוקד לצורכי הלקוחות

מי היא פרסונה?

מסע לקוח הכרחי חדשני וחשוב בכל ארגון

שירות בעידן הדיגיטלי מול שירות פרונטלי מסורתי – למה כדאי ומה רע בקיים?
הצד הפסיכולוגי של השירות הדיגיטלי

- כיצד מובילים טרנספורמציה דיגיטלית בארגון ומהי האסטרטגיה הנכונה עבור הארגון שלי?
- קידום ערוצי Self service
- כיצד מסייעים ללקוחות שאינם בעלי זיקה לדיגיטל (רמז: נגישות נוחות)?
- החשיבות לאמפתיה בקשר מול הלקוח – דוגמאות מהשטח ההבדל בין אמפטיה לסימפטיה
- מציאת האיזון הנכון בין אוטומציה מונעת בינה מלאכותית והתערבות אנושית

פשטות בשירות – מיפוי תהליכי שירות והפיכתם לקלים, יעילים ונוחים עבור הלקוח

- ניהול מערכי שירות בעידן של עבודה היברידית – אתגרים והזדמנויות
- ניהול Call center – בואו נדבר על KPI
- חווית העובד חווית לקוחות והקשר בניהם

טכנולוגיות מתקדמות וחדשנות בעולם חווית לקוח –
טרנדים לוקליים וגלובליים בעולמות השירות

עליית ה- Generative AI והשפעתו על עולמות השירות והמכירה Big data ככלי לניהול הקשר עם הלקוח וליצירת חוויה פרסונלית

ניהול מערכי שירות –

- ניהול מערכי שירות בעידן של עבודה היברידית – אתגרים והזדמנויות
- ניהול Call center – בואו נדבר על KPI
- חווית העובד חווית לקוחות והקשר בניהם

שירות בעידן של משברים –

- איך מתמודדים עם משברים בלתי צפויים ? להפוך את הלימון ללימונדה
- הטרנספורמציה שעבר עולם השירות בעקבות משבר הקורונה
- Case studies מארגונים שביצעו מהלכים ליצירת חווית לקוח מעולה גם בעידן הקורונה