

## הפרט בעולם השירות

### מרצה הקורס:

ד"ר יפים רוט

[rothefim@gmail.com](mailto:rothefim@gmail.com)

### נושאי הלימוד:

1. יצירת ערך בעולם השירות
2. הבנת הצרכן
3. מיצוב נותן השירות בעולם התחרותי
4. פיתוח מוצרי שירות עבור לקוחות
5. הנגשת השירותים לצרכנים
6. תמחיר שירותים
7. תקשורת עם לקוחות
8. ניהול עובדים בעולם השירות
9. ניהול לקוחות ובניית נאמנות
10. טיפול בתלונות והתאוששות ממפולות
11. שיפור שירות הצרכנים
12. יצירת ארגון עם דגש על שרות צרכנים

### מבנה הציון:

שיעורי בית והשתתפות פעילה : 20%  
מבחן : 80%

### ספר לימוד:

Apr 11, 2016 Services Marketing: People, Technology, Strategy (8th edition)  
by Jochen Wirtz and Christopher Lovelock