

כל הכלים למנהלים

קורסים והכשרות מבית המייל



ללמוד
לדעת
לנהל

המייל

המרכז הישראלי לניהול

מי אנחנו

המיי"ל, חלק מחטיבת ההדרכה של חברת מטריקס, הנה החברה המובילה להכשרת מנהלים בישראל אשר עוסקת בשיפור מתמיד של איכות הניהול בארגונים.

שאיפתנו למצוינות מביאה אותנו לחפש כל העת נושאים ומודלים חדשים במטרה להעמיד לרשות המנהלים את התאוריות והכלים היישומיים החדשניים ביותר בארץ ובעולם.

ההדרכות מתקיימות בקבוצות קטנות, בלמידה סדנאית המשלבת סימולציות, ניתוחי אירוע, תרגולים ופרויקטים המבטיחים יישום, הבנה והטמעה מיטבית של התכנים הנלמדים.

מנחי המיי"ל מביאים עימם ניסיון פרקטי לצד מומחיות בתיאוריות ובידע העדכני בתחומי הניהול השונים.



קורסים ציבוריים | עמ' 1-12

ניהול בכיר

- דירקטורים הלכה למעשה – חברות ציבוריות, פרטיות וממשלתיות.
- ניהול בכיר.
- ניהול משא ומתן לבכירים.

מיומנויות ניהול

- ניהול צומח – קורס הכשרת מנהלים.
- Master In Management – הכשרה מתקדמת למנהלים.

פיננסים

- קריאה, ניתוח ושימוש עסקי בדוחות כספיים.

משאבי אנוש והדרכה

- ניהול משאבי אנוש.
- מסלול לניהול ופיתוח למידה.

שירות ופרויקטים

- גישות חדשות לניהול פרויקטים.
- קורס שירות וחוויית לקוח.

כנסים ותחרויות | עמ' 13-15

- כנס שירות וחוויית לקוח.
- תחרות מצוינות בשירות וחוויית לקוח.
- תחרות ה-Effie Awards.

דנאות Nuggets | עמ' 15-16

Tailor Made | עמ' 17

בין לקוחותינו | עמ' 18

צוות המי"ל | עמ' 19

נעים להשכיר במי"ל | עמ' 20

ניהול בכיר

מנחי הקורס:

עו"ד ענת פילצר סומך



מרצה בכירה בקורסי דירקטורים בהמ"ל. מייסדת משרד פילצר-סומך-עורכי דין, מומחית בייעוץ לתאגידים, לדירקטוריונים ולנושאי משרה בארץ ובחו"ל, בדיני תאגידים ודיני ניירות ערך. בעלת תואר שני במשפטים LL.M - מנהל עסקים, מרצה במוסדות שונים, חברה בוועדת תאגידים ובוועדת ניירות ערך של לשכת עורכי הדין.

רו"ח אלי סנדרוביץ



מנהל אקדמי של תחום הפיננסים בהמ"ל. לרו"ח סנדרוביץ כ-20 שנות ניסיון בניהול כספים בארגונים גדולים ומובילים במשק הישראלי. כמו כן כיהן כדירקטור וכיו"ר הדירקטוריון בחברות בקבוצת תנובה לרבות מילוי תפקיד של יו"ר ועדות המאזן והביקורת של חברת סנפרוסט מעדנות בע"מ.

דירקטורים הלכה למעשה - חברות ציבוריות, פרטיות וממשלתיות

60 שעות

8 מפגשים במסלול בוקר | 12 מפגשים במסלול ערב

מגמות עדכניות בזירה המקומית והגלובאלית הפכו את הממשל התאגידי בחברות להכרח מחייב. כך, דירקטורים בעידן המודרני מהווים חלק בלתי נפרד ממערך בקרה קפדני על אופן ניהול התקין של התאגיד, תוך הקפדה יתרה על שקיפות ומנגנוני בקרה אפקטיבית.

תיקוני חקיקה ורגולציה עדכנית בתחומים השונים, הרחיבו את היקף האחריות האישית והחובות המוטלות על דירקטורים ונושאי משרה בחברות. לאור האמור, הללו מחויבים היום, יותר מאי פעם, בהיכרות עם הדין והפרקטיקה, בהבנת מכלול השיקולים הרלוונטיים (משפטיים, פיננסיים ועסקיים) ובשימוש בכלים משוכללים לשם מילוי תפקידם על הצד הטוב ביותר, תוך נטרול החשיפה המשפטית הטמונה בתפקיד.

קהל היעד:

נושאי משרה בכירה, דירקטורים, מועמדים לכהונת דירקטורים, מנכ"לים, סמנכ"לים, יועצים לדירקטוריונים ולחברות ציבוריות, פרטיות וממשלתיות, יועצים משפטיים, רואי חשבון, מבקרים פנימיים, מזכירי חברות.

ניהול בכיר

80 שעות

16 מפגשים במסלול ערב

בעידן הנוכחי – המתאפיין בקצב מהיר של שינויים לצד תחרות גבוהה בזירה המקומית והגלובלית, נדרשים מנהלים בכירים בארגון לידע מקיף ולהבנה במגוון דיסציפלינות – זאת על מנת שיוכלו לקבל החלטות נכונות יותר המשרתות את יעדי הארגון ומטרותיו. לפיכך חייב המנהל הבכיר לשלוט ולהתעדכן בתחומי הידע השונים החל מאסטרטגיה, דרך הבנה פיננסית ומשפטית ועד למיומנויות ניהוליות מתקדמות וכלים חדשניים לחשיבה פורצת דרך.

קורס ניהול בכיר מתייחס לכלל התחומים הללו תוך דגש על פרקטיקה מעשית ועדכניות.

קהל היעד:

מנכ"לים בחברות קטנות ובינוניות, מנהלים בכירים, נושאי משרה בכירים בארגונים גדולים וסמנכ"לים בתחומי פעילות שונים.

מנחי הקורס:

רו"ח אלי סנדרוביץ

מנהל אקדמי של תחום הפיננסים בהמ"ל. לרו"ח סנדרוביץ כ-20 שנות ניסיון בניהול כספים בארגונים גדולים ומובילים במשק הישראלי.



קובי מויסה

בעל ניסיון רב בניהול והובלת חברות וארגונים במשק הישראליץ לשעבר מנכ"ל Ace ורשת האופנה וההלבשה הוניגמן ועוד.



ניהול משא ומתן לבכירים

40 שעות

8 מפגשים במסלול ערב

אנו מנהלים מגוון תהליכי משא ומתן מידי יום - מול עובדים, קולגות, לקוחות, ספקים וכמובן - בחיים הפרטיים. רובנו מתנהלים בזירות השונות מתוך אינטואיציה וניסיון החיים אולם למעשה, היכרות מעמיקה עם מיומנות המשא ומתן הינה חיונית על מנת למקסם את ההישגים ולא לסיים בתחושת החמצה. ההתמקצעות בעולם המשא ומתן מחייבת ידע מדיסציפלינות רבות: פסיכולוגיה, תקשורת וחשיבה אסטרטגית לצד יכולת אלתור והתמודדות עם אירועים בלתי צפויים. קורס זה נועד להעניק למנהלים מעטפת 360° במיומנות מורכבת זו במטרה להפוך את המשא ומתן מתהליך אוטומטי ואינטואיטיבי לתהליך מתוכנן ומבוסס חשיבה. בתוכנית זו יושם דגש על למידה, תרגול והתנסות תוך שימוש בכלים של סימולציות, דיונים וניתוחי אירוע לשם יישום אפקטיבי של התכנים והעקרונות הנלמדים. הקורס יכול להרצאות אורח של מומחי תוכן בתחומי התמחות רלוונטיים למשא ומתן: פסיכולוגיה, משא ומתן משברי ומשא ומתן בין תרבותי.

קהל היעד:

מנהלים אשר מלאכת המשא ומתן מהווה חלק מהותי מעבודתם היומיומית כגון - מנהלי יחידת רווח והפסד, מנהלי מחלקות, מנהלי פרויקטים, מנהלים בסביבה מטריציונית, מנהלי רכש, קניינים, מנהלי תיקי לקוח, מנהלי מערך מכירות ועוד.

מנחת הקורס:

עו"ד ונסה סיימן

נושאת ונותנת מקצועית ויועצת להליכי משא ומתן מורכבים. פועלת כעשור בעולם המשא ומתן - החל מפיתוח תכנים והוראה ועד מנטורינג, ליווי וייעוץ לתהליכי משא ומתן מורכבים, במגוון סקטורים במגזר הפרטי והציבורי.



מיומנויות ניהול

ניהול צומח -

קורס הכשרת מנהלים

40 שעות

9 מפגשים במסלול ערב | 5 מפגשים במסלול בוקר

פיתוח יכולות ניהוליות הינה נקודת המפתח ביכולת הצמיחה של העובד לתפקידים ניהוליים וביכולת הצמיחה של הארגון להשגת החזון והיעדים העסקיים. פעמים רבות אנו עדים לסיטואציות בהן עובדים מתוך הארגון מתקדמים לתפקידים ניהוליים אך על אף הוכחת מקצועיות ומקצוענות בתחומם, הרי שהם חסרים את מיומנויות הניהול הבסיסיות.

הקורס מקנה למשתתפיו הבנה מעמיקה של תפקיד המנהל והאחריות במסגרת התפקיד, הקניית מיומנויות ניהול צוות עובדים ועוד. בקורס יילמדו מספר נושאי מפתח בעולם הניהול אשר מתמקדים ביצירת מנהלים מוצלחים, המשתלבים בארגון ומובילים את עובדיהם לעמידה ביעדים ולשיפור ביצועים.

בקורס ילמדו המשתתפים תפיסות, מודלים ואסטרטגיות לצד שיטות פרקטיות הניתנות ליישום בשטח. במסגרת הקורס, יוכלו המשתתפים להתאמן על הנלמד ב"תנאי מעבדה", דבר שסייע להם להטמיע את הכלים בסביבה הטבעית - בזירה הארגונית. במהלך הקורס תשולב הרצאת אורח של מנהל מארגון מוביל במשק על ניהול עובדים ותהליכי התפתחות וקידום קריירה אישית.

קהל היעד:

מנהלים מקשת תחומי הארגון אשר מנהלים תחתם עובדים, ומנהלים בראשית דרכם בין אם בארגונים גדולים, בינוניים ובעסקים קטנים

מנחות הקורס:

גלי גופר



מנהלת אקדמית של תחום מיומנויות ניהול בהמ"ל. מנחת קבוצות מוסמכת ומומחית תוכן בתחום הניהול בארץ ובעולם. בעלת ניסיון ניהולי רב ועשיר במגוון תחומים ביניהם: הנעת עובדים, מוטיבציה, תדמית ניהולית, המנהל כמנהיג ועוד. גלי בעלת ניסיון נרחב בליווי ואימון עובדים ומנהלים בארגונים.

ערבה זאבי



בעלת יותר מ 20 שנות ניסיון בהנחייה בכירה, הרצאות מול קהל גדול ובהובלת תהליכים בתאגידים מובילים בחו"ל ובארץ. מומחית בניהול ובהעצמת הפרט במשרות ניהול בכירות ועד אחרון המנהלים הזוטרים. שותפה לתהליכים מורכבים בארגונים ועבודה עם מנכ"לים וסמנכ"לים.

נרית הדר



יועצת ארגונית, מאמנת מוסמכת לפיתוח מנהלים בארגונים. בעלת תואר שני במנהל עסקים; תזה במשאבי אנוש והתנהגות ארגונית. מנחת קבוצות מוסמכת במכלול תחומי הניהול והפיתוח הארגוני; בעלת לקוחות מגוונים במגזר העסקי, הציבורי והחברתי.

Master in Management הכשרה מתקדמת למנהלים

60 שעות

8 מפגשים במסלול בוקר

הכשרה מתקדמת למנהלים הינה התוכנית החדשנית להכשרת מנהלים מבית המי"ל. תוכנית זו נבנתה על מנת לאפשר לכל מנהל מנוסה קפיצת מדרגה משמעותית ביכולות, במיומנויות וכמובן בתוצאות.

בעידן בו המציאות הארגונית משתנה על בסיס יום יומי נדרש המנהל לאמץ יכולת ניהול היברידית – יכולת לפעול מתוך מקורות כוח שונים, שילוב או בחירה בהתאם לאירועים ואתגרים ניהוליים.

בסדרת מפגשים זו נרחיב את נקודות ההסתכלות של המשתתפים באמצעות צלילה מהירה ומעמיקה לתכנים מתקדמים כגון – קבלת החלטות, ניהול ביצועים, פוליטיקה ארגונית, ניהול השינוי ועוד.

בקורס ילמדו המשתתפים תפיסות, מודלים ואסטרטגיות לצד שיטות פרקטיות הניתנות ליישום בשטח. במסגרת הקורס, יוכלו המשתתפים להתאמן על הנלמד ב"תנאי מעבדה", דבר שיסייע להם להטמיע את הכלים בסביבה הטבעית - בזירה הארגונית.

קהל היעד:

מנהלים בעלי ניסיון ניהולי אשר מבקשים לקבל כלים מתקדמים להתמודדות עם אתגרי הניהול בסביבה הארגונית.

מנחת הקורס:

נirית הדר

יועצת ארגונית, מאמנת מוסמכת לפיתוח מנהלים בארגונים. בעלת תואר שני במנהל עסקים; תזה במשאבי אנוש והתנהגות ארגונית. מנחת קבוצות מוסמכת במכלול תחומי הניהול והפיתוח הארגוני; בעלת לקוחות מגוונים במגזר העסקי, הציבורי והחברתי.



קריאה, ניתוח ושימוש עסקי בדוחות כספיים

35 שעות

7 מפגשים במסלול ערב

המציאות הכלכלית המורכבת ותנאי אי - הודאות השוררים במשק, מחייבים הבנה מעמיקה של נתוני הסביבה העסקית והכלכלית, בה פועלת החברה. נתוני הדוחות הכספיים של החברה, מקנים למנהל כלים לקבלת תובנות על מצב החברה ולפעולה בהתאם. פרשיות ההונאה החשבונאית בארה"ב, משקפות את החשיבות הרבה של הבנת הדוחות הכספיים והיכולת לנתחם. הקורס יקנה למשתתפיו את היכולת לקרוא באופן מושכל ולנתח את הדוחות הכספיים. כמו כן, לנתח את הסביבה הכלכלית והעסקית בה פועל העסק ולהעריך שווי של חברות. במהלך הקורס יבוצע ניתוח מלא ומקיף של חברה, בהתאם לדוחות שנלמדו, על מנת לאפשר תרגול יישומי מלא.

קהל היעד:

מנהלים, חברי דירקטוריון, יזמים, אנשי עסקים, מנהלי כספים, כלכלנים, עורכי דין, פעילים בשוק ההון, אשר רוצים להבין ולהעמיק בנושא.

מנחה הקורס:

רו"ח אלי סנדרוביץ

מנהל אקדמי של תחום הפיננסים בהמי"ל. לרו"ח סנדרוביץ כ 20 שנות ניסיון בניהול כספים בארגונים גדולים ומובילים במשק הישראלי.



פיננסים

ללמוד.
לדעת.
לנהל.

המיייל

המרכז הישראלי לניהול



אתם בוחרים את אופן הלמידה

מגוון קורסים וסדנאות עם מיטב המרצים
בלמידה היברידית בהתאמה אישית

למידה במתכונת **Live class** -
מכל מקום בדרך שתחסוך לכם את
הפקקים וחיפוש החניה.



למידה פרונטלית בכיתות המייל
הממוקמות בבניין אקולוגי וחדשני
הנגיש לצירי תחבורה מרכזיים,
חניונים, מסעדות ובתי קפה.



משאבי אנוש והזרקה

ניהול משאבי אנוש

56 שעות

7 מפגשים במסלול בוקר

בעידן זה של שינויים, תחום ניהול משאבי אנוש מהווה מפתח להצלחת הארגון. בפני העוסקים בתחום זה ניצבות משימות מאתגרות הדורשות ידע מקצועי ומיומנויות. בתוך מעגל המשאב האנושי, על המנהלים בתחום לדעת כיצד לגייס את האדם הנכון והמתאים ביותר למשימות, כיצד להכשיר לתהליך העבודה, כיצד לייצר תהליכי סוציאליזציה פנים ארגוניים – המייצרים סיפוק לעובד וחוויות עבודה טובה, אופן קביעת תגמולים וטיפול ברווחת העובד, כמו גם כיצד לעבור את חוויות הפיטורין של העובד. הקורס נוגע ביסודות המרכיבים את ניהול המשאב האנושי בארגון. הקורס מקנה בסיס מקצועי איתן לעוסקים בתחום ומאפשר למידה וקבלת מיומנויות בניהול משאבי אנוש בסיוע התיאוריות המתקדמות בתחום מחד ומאידך בסיוע של כלים מעשיים.

קהל היעד:

- עובדים במחלקות מש"א בארגונים, בעלי ניסיון תעסוקתי (עד שנתיים בדיספלינות השונות בתחום מש"א) וללא השכלה או הכשרה קודמת בתחום.
- עובדים המעוניינים/מתעתדים לעסוק בתחום משאבי אנוש.
- העוסקים בניהול עובדים והמעוניינים לרכוש ידע וכלים בתחום משאבי אנוש, אשר ישמשו אותם בתפקיד ניהולי.
- מנהלי ורכזי כוח אדם.
- אנשי אדמיניסטרציה המטפלים בהיבטי משאבי אנוש בארגון.

מנחות הקורס:

ד"ר ענת גייפמן ברודר

מרצה בכירה בתחומי הניהול ומנהלת אקדמית של תחום משאבי אנוש בהמ"ל. ד"ר במנהל עסקים (המחלקה לניהול בינ"ל ואסטרטגיה) מאוניברסיטת בן גוריון שבנגב, בעלת התמחות בניהול בינלאומי ובניהול בינלאומי של משאבי אנוש.



עו"ד אורטל מור

עו"ד מובילה בתחום דיני העבודה, שותפה במשרד עורכי דין. שימשה כמרצה ועוזרת הוראה בתחום דיני חוזים, משפט מנהלי, משפט חוקתי, דיני קניין, בקריה האקדמית קרית אונו.



נירית הדר

יועצת ארגונית, מאמנת מוסמכת לפיתוח מנהלים בארגונים. בעלת תואר שני במנהל עסקים; תזה במשאבי אנוש והתנהגות ארגונית. מנחת קבוצות מוסמכת במכלול תחומי הניהול והפיתוח הארגוני; בעלת לקוחות מגוונים במגזר העסקי, הציבורי והחברתי.



מסלול לניהול ופיתוח למידה

230 שעות, מסלול ערב

תחום הלמידה תופס בשנים האחרונות מקום מרכזי בתוך העשייה הארגונית - מחלקות ההדרכה הופכות להיות שותף אסטרטגי ומוביל בתהליכים הפנים ארגוניים ומסייעות בבניית תרבות ארגונית ובהכשרת עובדים ומנהלים. במקביל, עולם ההדרכה בעידן הנוכחי עובר שינוי, כאשר לתוכו משתלבות טכנולוגיות רבות להעברת ידע ומיומנויות. הוכחה לכך ראינו במשבר האחרון שבו עולם ההדרכה הדיגיטלי תפס מקום מרכזי בבמת העשייה ומושגים כגון הדרכה היברידית, קורסי On-line, פודקאסטים ווינירים הפכו לשפה שגורה. מנהל ומפתח ההדרכה אחראי על בחירת תמהיל ההדרכה הנכון ועל תהליך פיתוחו - הוא נדרש לאבחן מצבים ארגוניים, להבין את האסטרטגיה הארגונית ומטרות הארגון, להכיר את תקציבי ההדרכה והאתגרים הארגוניים ולתת את המענה ההדרכתי המתאים.

בכדי לעשות זאת בצורה טובה, הוא נדרש למקצועיות רבה והיכרות עם סל הפתרונות הקיימים כיום בעולם ההדרכה - קלאסיים וטכנולוגיים זה לצד זה. מתוך היכרות זו, עליו לבחור את אסטרטגיית הלמידה המתאימה ולפתח את תהליך הלמידה בהתאם. המי"ל, מתוך היכרות מעמיקה עם שוק ההדרכה בישראל וצרכיו, פיתחה את הקורס הרחב והמקיף בארץ בתחום הזה. מסלול זה הינו המסלול החדשני והעדכני ביותר בשוק ומשלב טכנולוגיות חדשות והיבטים מתקדמים בניהול ובתחום פיתוח הלמידה.

קהל היעד:

- כל מי שמעוניין לבצע הסבה מקצועית לעולם ניהול ופיתוח תהליכי למידה
- מפתח/ות הדרכה המעוניינים לקבל כלים סדורים (קלאסיים וטכנולוגיים) לצד מיומנויות ניהול הדרכה
- מנהל/ות הדרכה בארגונים קטנים/בינוניים המעוניינים לרכוש כלים וידע מקצועי בעולם פיתוח ההדרכה
- רכזי/ות משאבי אנוש המעוניינים להיכנס לתחום ההדרכה ולהרחיב את תחום ההתמחות המקצועי שלהם

מנחי הקורס:

אלון ממלוק



מנהל אקדמי של מסלול ניהול ופיתוח למידה. Director of Training iTero בחברת Align Technology. בעל ניסיון רב בתחום ההדרכה והפיתוח הארגוני, כולל הובלת פרויקטים חוצי ארגון וניהול תהליכי שינוי גלובליים. במהלך 20 השנים האחרונות אלון שימש בתפקיד הדרכה מגוונים בעולם העסקי, ביניהם ניהול ההדרכה והפיתוח הארגוני בחברת פרטנר, ניהול ההדרכה הפנימית וניהול הדרכת הלקוחות בחברת אמדוקס. לאלון תואר ראשון במוזיקולוגיה ומדעי החברה ותואר שני במדעי החברה. שניהם מאוניברסיטת תל אביב.

סיון שחק וינר



עוסקת בהובלת מנהלים וות וא.נשים להצלחה. במהלך 20 השנים האחרונות ביצעה מגוון תפקידים בתחום ניהול ופיתוח הדרכה בצה"ל. בתפקידה האחרון ראש ענף חקר ופיתוח הדרכה (חופ"ה) בחיל האוויר. סגן אלוף במילואים.

רמי להב



מפתח הדרכה בכיר, ג'ון ברייס פתרונות למידה. בעל ניסיון של כ-16 שנים בתפקידי הדרכה, פיתוח הדרכה וניהול פרויקטים למגוון ארגונים במגזר הציבורי והפרטי. בוגר תואר ראשון במשפטים ותואר שני במדיניות ציבורית.

Expand Your Knowledge

- מועדון הפרימיום של המיי"ל -



מועדון אינטימי, רעיון גדול

המועדון משמש קהילה למנהלי/ות ההדרכה ומשאבי אנוש ובו אנו משתפים בידע מקצועי, תכנים חדשניים ו- Case Studies מארגונים מובילים.

המפגשים נערכים אחת לרבעון בבניין המי"ל או ב- Online
רח' חומה ומגדל 29 תל אביב.

**אנו מזמינים אתכם לשתף, ללמוד, לקבל השראה ולהצטרף אל
מאות מנהלי/ות משאבי אנוש והדרכה שלוקחים חלק במועדון
הפרימיום שלנו.**

הרשמה למועדון:

צרו קשר עם גלי שרי: 03-6711921 | נייד: 052-2775503 | gali@hamil.co.il

שירות ופרויקטים

גישות חדשות לניהול פרויקטים

75 שעות

10 מפגשים במסלול בוקר | 15 מפגשים במסלול ערב

מנהל הפרויקט הוא העובד שעליו הטיל הארגון את האחריות להשגת יעדי הפרויקט. לשם כך, הוא חייב להפגין ידע רב ומיומנות גבוהה כדי להצליח. הקורס העוסק בגישות חדשות בניהול פרויקטים מתרכז באותן מיומנויות הדרושות למנהל הפרויקט ומייצרות לו את הערך המוסף הדרוש.

הקורס משלב שתי גישות שונות ומשלימות, בכדי להעניק למשתתפים את התמונה הרחבה ביותר בעולם ניהול הפרויקטים: חלקו הראשון של הקורס מתבסס על מתודולוגיות ניהול הפרויקטים של ה- PMI כפי שמוצגות ב-PMBOK. חלק זה יקנה למשתתפים את הידע הבסיסי והכלים לניהול הפרויקט. חלקו השני של הקורס מתבסס על תפיסת ה-Agile ועיסוק בגישות החדשות לניהול פרויקטים על בסיס שיטות ותהליכים מעולם ה-Agile וה- Lean Management.

קהל היעד:

- מנהלי פרויקטים ומובילי פרויקטים
- אנשים המיועדים לתפקיד מנהלי פרויקטים או מיועדים לעסוק בניהול פרויקטים
- מנהלים/ עובדים בארגון המנהל פרויקטים.

מנחה הקורס:

איזי פלד

מנהל אקדמי, מאמן אג'יל, מנהל פרויקטים ומרצה בכיר. מוסמך PMP® מטעם ארגון ה- PMI העולמי ומוסמך SPC4® SAFe מטעם חברת SAI Inc. מומחה בניהול פרויקטים עם ניסיון של כ- 20 שנה. מרצה בקורסי ניהול פרויקטים והכנה להסמכת PMP® ובקורסי מתודולוגיות ו- Lean-Agile.



שירות וחווית לקוח

40 שעות

5 מפגשים במסלול בוקר

היום יותר מתמיד, ארגונים רבים מבינים שאין דבר יותר דינאמי מטעמי וציפיות הלקוח מהארגון. במציאות המורכבת והמשתנה, ובטח בעידן של משבר, הלקוחות מצפים מן הארגונים להשתפר, להתקדם ולספק חוויה יוצאת דופן, גם בדיגיטל וגם במישור האנושי הפיזי. אם נסתכל על הארגונים המובילים בעולם, נראה שמה שמבדל אותם אל מול המתחרים זה לרב אסטרטגיה ארגונית הממוקדת בלקוח וביצירת חוויה לא פחות ממעולה. לדעתנו, לנהל את מערך השירות 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. אבל 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. הקורס מלווה בהרצאות אורח של סמנכ"ל שירות מהחברות המובילות במשק הישראלי ויספק היכרות מעמיקה עם עולם ניהול השירות.

קהל היעד:

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

מנחה הקורס:

כוכבית ארנון

מנהלת אקדמית ומנחה בקורס שירות בהמ"ל. מומחית שירות וחווית לקוח, כשני עשורים סמנכ"לית בכירה וראש אגף שירות הלקוחות ב"הראל ביטוח ופיננסים". ניהלה אלפי עובדים לאורך הקריירה והובילה שינויים אירגוניים משמעותיים.



כנסים ותחרויות



כנס שירות וחוויית לקוח

האירוע הגדול ביותר לקהילת השירות וחוויית הלקוח בארץ אליו מגיעים מאות מנהלים מארגונים ומגזרים שונים בכל שנה. משתתפי הכנס יזכו להיחשף למגוון רחב של דוגמאות ואתגרים מתחומים שונים - אתגרים אסטרטגיים לצד אתגרים טקטיים, אתגרים טכנולוגיים לצד אתגרים ברתמימת העובדים, אתגרים בשירות ה B2B לצד אתגרים בשירות B2C - 360 מעלות על נושא השירות וחוויית הלקוח.

אתר הכנס:

www.cxconf.hamil.com

לפרטים נוספים:

knasim@hamil.co.il | 03-7100721



תחרות ה- Effie Awards

תחרות ה- Effie Awards היא תחרות בינלאומית המתקיימת בכ- 40 מדינות ובהן ישראל. התחרות הפכה עם השנים למותג יוקרתית ולאות של הכרה והוקרה למהלכי שיווק אפקטיביים, בקרב כל העוסקים בעשייה השיווקית ובתעשיית השיווק והפרסום בישראל. המי"ל יחד עם איגוד השיווק הישראלי ואיגוד חברות הפרסום מקיימים את התחרות בישראל.

במסגרת התחרות מוענקים פרסי אפי בקטגוריות שונות כאשר הפרס היוקרתי ביותר הוא בקטגוריית ה- Effie platinum המציין לשבח הישגים שיווקיים לאורך זמן (3-5 שנים). העולים לגמר בקטגוריה זו נשפטים ע"י בכירי המנכ"לים במשק הישראלי.

אתר התחרות:

www.effie.org.il

לפרטים נוספים:

גלי שרי

טל': 03-6711921 | נייד: 052-2775503 | gali@hamil.co.il

תחרות מצוינות בשירות וחוויית לקוח

תחרות מצוינות בשירות וחוויית לקוח הינה פרויקט ייחודי שמטרתו קידום והעצמת המודעות לשירות מצטיין בישראל והוקרת חברות וארגונים שביצעו מהלכים יוצאים מן הכלל בתחום השירות.

התחרות מסייעת לחברות למדוד את אסטרטגיית השירות שלהן ביחס לסביבה העסקית בה הן פועלות מתוך כוונה לעודד ולרתום ארגונים וחברות לתהליך של שיפור מתמיד בתחום השירות בישראל. במסגרת כנס שירות וחוויית לקוח מתקיים טקס הכרזת הזוכים בתחרות.

לפרטים נוספים:

knasim@hamil.co.il | 03-7100721



לדבר, להשפיע, לשכנע
השפעה ואסרטיביות



הנעה והנאה
ניהול צוות
והנעת עובדים



בין אינטואיציה לרציונל
קבלת החלטות



מי גנב את הזמן שלי?
התנהלות אישית
במישור הזמן

סדנאות Nuggets

סדנאות קצרות
וממוקדות במגוון תכנים -
ניהוליים, אישיים,
בינאישיים ועוד.
בין **4-8** שעות אקדמיות



**אסרטיביות במצבי
קונפליקט**
הדרך הנכונה
לתקשורת ברורה



Network-king
אומנות ה-
Networking ומיומנות השפעה



העיקר ההופעה
סודות הפרזנטציה
המנצחת



ישר למטרה
העברת מסר ניהולי



**Finance For
Non-finance**
הבנה פיננסית
בעולם העסקי



המילים הנכונות
תקשורת בינאישית
ככלי ניהולי



Is There a Box?
הכלים ליישום חשיבה
יצירתית ופורצת גבולות



The Bright Side
עקרונות לחשיבה חיובית



Under Pressure
התמודדות עם
מצבי לחץ ושחיקה



מעבר לשיא
הכלים להצלחה
במשא ומתן



מדברים עם הידיים
שפת גוף



מחשב מסלול מחדש
ניהול השינוי

המחלקה הפנים ארגונית של המייל
מתמחה בקורסים, סדנאות,
תהליכי הדרכה וליווי המותאמים
במדויק לצרכי הארגון.

איתור צרכי הדרכה

1

פיתוח תוכנית הדרכה
מותאמת לצרכי הארגון

2

הדרכה בפועל

3

OJT
ותהליכי הטמעה תומכים

4

לפרטים נוספים:

גלי שרי

טל': 03-6711921 | נייד: 052-2775503 | gali@hamil.co.il

המייל Tailor Made

בין לקוחותינו

להמיי"ל ניסיון רב שנים בהובלת תהליכים וקורסים בארגונים רבים



נעים להכיר – צוות המייל



יעל קורן כפיר
סמנכל"ית שיווק
ykoren@hamil.co.il



יניב צפניה
סמנכל"ל מכירות
yanivt@hamil.co.il



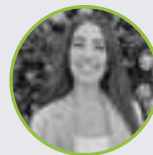
גלי שרי
מנהלת המייל
gali@hamil.co.il
טל': 03-6711921 | נייד: 052-2775503



סימה ברנס
רכזת קורסים
simab@johnbryce.co.il



שרון שדה
מתאמת קורסים
sharons@jbh.co.il



נועה חסון
יועצת לימודים
noah@hamil.co.il



מלכה האן
יועצת קורסים
mhan@hamil.co.il



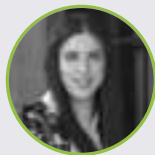
קטי פבלוב
אחראית כנסים
katiep@johnbryce.co.il



ספיר פרץ
ראש צוות
sapirp@hamil.co.il



עינת למברסקי
מנהלת תפעול ומכירות +
רכזת תחרויות ותפעול
einat@hamil.co.il



אופל מור
שיווק כנסים
opal@m@johnbryce.co.il



דורון פירסטנברג
שיווק מגזר ציבורי וכנסים
doronf@johnbryce.co.il



טניה אושרוב
מנהלת שיווק המייל, מגזר עסקי וכנסים
taniao@johnbryce.co.il

נעים להשכיר בהמייל

כיתות לימוד וחדרי ישיבות להשכרה בלב תל אביב

מחפשים מקום אטרקטיבי להתכנסויות, ימי עיון, הדרכות, ישיבות ועוד?
אצלנו תמצאו מגוון חדרי ישיבות וכיתות לימוד מרווחות עם ציוד מתקדם, שירותים נלווים ואולם כנסים המכיל עד 60 אנשים, המאפשרים סביבת עבודה ולימודים נעימה ואפקטיבית.



כיתות פרונטאליות או ממוחשבות המאובזרות בציוד מתקדם המתאים גם ללמידה היברידית



מיקום מרכזי בתל אביב
חומה ומגדל 29, תל אביב.



נגישות לצירי תחבורה מרכזיים



השכרה על בסיס יומי או לטווח ארוך



לפרטים נוספים:

יעל פרידמן | 03-7100617 | 052-8582107 | yfridman@johnbryce.co.il



ללמוד.
לדעת.
לנהל.

המייל
המרכז הישראלי לניהול



כנסים ותחרויות
להרשמה ופרטים נוספים:
טל.: 03-7100721
פקס: 077-5719519

Tailor made - קורסים מוזמנים
מותאמים לצרכי הארגון
לפרטים נוספים:
טלפקס: 03-6711921
נייד: 052-2775503

קורסים והכשרות
להרשמה ופרטים נוספים:
טל.: 03-6711911 (שלוחה 1)
פקס: 03-7100730

תהיו חברים!



ללמוד.
לדעת.
לנהל.

המיי"ל
המרכז הישראלי לניהול