



אוטוריטה אונליין מלווה אותך בניהול המוקד

שם הקורס: שנה ראשונה בניהול המוקד | למנהלים ומוקדים בתחילת דרכם

הכשרה ראשונה מסוגה המקיפה את אבני הדרך המרכזיות בניהול המוקד

למי הקורס מיועד?

השנה הראשונה!

ההכשרה מתאימה לכלל סוגי הפעילויות המוקדיות;
שירות, מכירות, תמיכה, חירום, מידע ועוד

- מנהלי מוקדים ללא רקע וניסיון בניהול מוקד שזקוקים לידע מעשי לטובת הקמת פעילות מוקדית
- מנהלים הנמצאים לפני ו/או בשלבי הקמה של פעילות מוקדית ורוצים לפתח ולשכלל את הידע המעשי שלהם בניהול מוקד בשנת הקמה
- מנהלים שרוצים להתקדם לניהול מוקד וזקוקים לידע וכלים מעשיים לשם כך

השיעורים בקורס

1 ניהול במוקד - מסגרון ועד חזון בעיצוב וגיבוש הדמות הניהולית במוקד

מהם מאפייני הניהול המרכזיים בתפקידי ניהול מוקד? מהם תחומי האחריות הניהולית? מהם העקרונות הניהוליים המרכזיים שחשוב לגבש? אילו ערוצים עומדים לרשותינו בפיתוח הסמכות הניהולית במוקד? איך נראית מנהיגות מוקדית ברצפת המוקד? וחשוב לא פחות - מאיפה כדאי לך להתחיל.

2 המשאב האנושי במוקד: ממיון וגיוס ועד שימור

מהם ערוצי הגיוס האפקטיביים ביותר לגיוס נציגים? מה חשוב לכלול בתהליך המיון ועד הגיוס עצמו? אילו טכניקות מעשיות יוכלו לשרת אותך בתהליך המיון? ומה קורה לאורך כל חיי הנציג? מהם איתותי נטישה ומהן דרכי ההתמודדות המרכזיות לשימור צוות המוקד? ולסיכום, חווית הנציג - מאיפה להתחיל ועל מה להקפיד?

3

מדדים ויעדים - מאיפה מתחילים, מתי ולמה

מהם המדדים המרכזיים שחשובים למעקב בניהול המוקד? מה ניתן ללמוד מהמדדים? איך מציבים יעדים בפיתוח המוקד? ואיך מובילים לשיפור בעמידה ביעדים תו"כ העשייה? בשיעור נכיר את עקרונות הניהול באמצעות יעדים, נפרק ונרכיב מדדים חשובים ונשכלל את היכולת שלנו ללמוד ממספרים ולדבר במספרים.

4

שגרות ניהול מוקד ואיך מטמיעים אותן

מה חשיבות השגרות בניהול המוקדי ואיך זה בכלל נראה? אילו סוגי שגרות חשוב שיהיו לך? איך ניהול יוזם מתחבר לניהול שגרות ומה הכלים שיעזרו לך לפתח באופן תמידי את השגרה המוקדית? מוקד זו יחידה דינמית ומתפתחת אבל זה לא קורה מעצמו! במסגרת השיעור נבין איך לפתח ולהתפתח בתוך השגרה המיוחדת שקיימת רק ביחידה המוקדית.

5

מטרות ומבנים מבנים מוקדים אפשריים, פונקציות הכרחיות והגדרות תפקידים

אילו סמכויות נוספות יש במוקד למעט מנהל.ת המוקד? מה המבנים הארגוניים השונים הנפוצים במוקדים ומה היתרונות והחסרונות שלהם? בשיעור זה נדון בדרכים השונות למימוש כלל הסמכויות הנדרשות במוקד; מי עושה מה ולמה, איך כדאי לחלק את התפקידים השונים ומתי כל תפקיד נדרש.

6

טכנולוגיות בסיס שחשוב להכיר לטובת הפעלת מוקד

בשיעור זה נסקור את הטכנולוגיות המרכזיות הנדרשות לניהול מוקד, נתייחס לכלים טכנולוגיים שונים המהווים כלי עזר למנהל.ת המוקד, נבין את חשיבות האוטומציה והבוטים וגם נדבר על מאפייני ההטמעה הקיימים בכל תהליך של שילוב טכנולוגי. מהשיעור הזה תצאו עם ידע נרחב על כלים קיימים, יכולות נדרשות ובנק מונחים שחשוב להכיר.

7

התפתחות AI במוקדים: כיצד טכנולוגיות מתקדמות משנות את פני הניהול במוקד

בשיעור זה נסקור את ההתקדמות האחרונה בתחום הבינה המלאכותית והשפעתה על ניהול מוקדים. נדבר על כלים כמו צ'אט-בוטים, ניתוח נתונים בזמן אמת ואוטומציה של תהליכים, ונבחן כיצד הם יכולים לשפר את חוויית הלקוח, לייעל את העבודה ולחזק את הצוות. בנוסף, נעסוק באתגרים אתיים ובחשיבות החיבור בין יכולות העובדים במוקד ליכולות הבינה המלאכותית.

דילמות ניהוליות נפוצות במוקדים ועקרונות מנחים להתמודדות

מהן הדילמות שפוגשות כל מנהל. מוקד בתחילת הדרך? מאילו מלכודות להיזהר ומהם כללי האצבע להתנהלות מיטבית? במפגש המסכם שלנו נשקיע זמן בסקירת התמודדויות הניהול המרכזיות, הטעויות הנפוצות וכללי האצבע שיוכלו לתמוך את הניהול שלכם גם אחרי שהקורס יסתיים:)

מה לא כך מיומנ 2אוסטריסה אונליין



כל מפגש נמשך שעותיים
וכלל פרקטיקות וידע מעשי
מרוכז שישמשו אותך בניהול
השוטף של המוקד.



הזדמנות יוצאת דופן לאסוף
פרקטיקות ניהול מוקדיות ממוקדים
רבים ברחבי הארץ שיכולות להתאים
גם למוקד שלך, מבלי לקום מהכסא!



המפגש מתקיים אונליין
ולא מחייב היערכות מקדימה!
חוץ מכסא נוח, מסך מתאים
ושתייה- מה יותר טוב מזה?!



המפגש מתקיים במתכונת סדנאית
בהנחיית אורית מאוטוריטה. בכל
מפגש יוקדש גם זמן להעלאת
שאלות ולהתייעצות עם אורית
ועם הקבוצה!

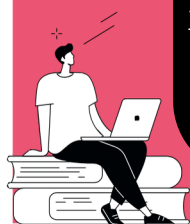
ומה עוד נכלל בהשתתפות בקורס?

גישה למשאבים
נוספים להרחבת
הידע בניהול
מוקדים

גישה להקלטות
השיעורים וקבלת
החומרים
המועברים בשיעור

השתתפות
בקבוצת דיון
והתייעצות מקוונת
במהלך הקורס

תמיכה אישית
בפגישת ייעוץ
פרטנית עם אורית



מועדי השיעורים בהכשרה

הקורס מתקיים במהלך חודש נובמבר-דצמבר 2025
והמפגשים מתקיימים בין השעות 13:00 ל-15:00

שיעור 1 10/11/25	שיעור 5 25/11/25
שיעור 2 13/11/25	שיעור 6 3/12/25
שיעור 3 17/11/25	שיעור 7 8/12/25
שיעור 4 20/11/25	שיעור 8 11/12/25

מה עוד חשוב לדעת לפני שנרשמים?

דמי ההשתתפות בהכשרה הינם: 7,200 ₪ + מע"מ
הרשמה מוקדמת בין התאריכים 22/9/25-4/8/25 בעלות 6,480 ₪ + מע"מ בלבד

ובאפשרותכם להירשם לקורס! **האין אהא כאן!**

שריון מקום בהכשרה ייעשה עם תשלום דמי ההשתתפות. לאחריו יישלח אליך מייל אישור שהרשמתך התקבלה. סיום ההכשרה במלואה יזכה אותך בתעודת סיום מטעם אוטוריטה. פתיחת הקורס מותנית במס' משתתפים מינימלי ולכן נדאג לעדכן על אישור סופי לפתיחת הקורס, עם הגעתינו למכסה המינימלית.

יוצגה אהגייץ? לא בטוח שהקורס מתאים לך?

נאן אכגא2 אנו ונשמה אייץ 

*אוטוריטה שומרת לעצמה את הזכות לבטל רישום לקורס
ללומדים שמסיבות שונות אופי ההכשרה אינו מותאם להם.

ומה עוד?

- + הנוכחות בהכשרה הינה באחריות הלומד.ת
- + להשתתפות בהכשרה באחריות על כל לומד להיערך עם מחשב נייד/נייח/טאבלט ובכל מקרה חובה קיום חיבור למצלמה ולמיקרופון
- + גישה לקבצי ההקלטה של המפגשים תהיה זמינה ללומדים עם סיום השיעור ולפרק זמן מוגבל
- + ביטול ההשתתפות בהכשרה מזכה בהחזר של 70% מדמי ההשתתפות ובהינתן שליחת הודעה על ביטול בכתב לדוא"ל אוטוריטה לא יאוחר משבועיים טרם פתיחת ההכשרה. במקרים של הפסקת לימודים לאחר מועד זה – דמי ההשתתפות אינם מוחזרים

יצירת קשר

www.ottorita.co.il



על המנחה

אורית אביטל, סוציולוגית ארגונית, יועצת ומנחה סדנאית. אורית מתמחה בניהול בעולם המוקדים מזה כמעט 20 שנה; בליווי מנהלי מוקדים, בהכשרות כניסה לתפקיד, בייעוץ שוטף ובמנטורינג לתפקידי ניהול בכירים. אורית מביאה עימה ניסיון של עשרות הכשרות ניהוליות לתפקידי ניהול שונים במוקדים. מעבר לידע המקצועי הרב בכל הקשור לניהול מוקד, אורית תשתף במסגרת המפגשים בדרכי ההתנהלות השונות הקיימות במאות מוקדים בארץ וגם במגמות ממוקדים בעולם.



להליך הרישום

