



17.6.09

לכבוד:

הגב' סמדר ויינשטיין
מנהלת C-Service
האתר הישראלי לשירות לקוחות

הנדון: הבעת תודה והערכה על הרצאה מרשימה במסגרת הקורס לניהול השירות

ב- 17.6.09 העברת הרצאה לסטודנטים מהחוג לניהול המשאב האנושי במכללת ספיר, במסגרת הקורס לניהול השירות.

נושא הרצאתך – **מהפיכות שירות בישראל.**

הרושם שהשארתי על הסטודנטים היה עז. הם הביעו את התרשמותם על התוכן המרתק ועל אופן העברתו הייחודי לך.

לי היה מאוד חשוב להציג דרכך את התמורות הרבות החלות בשנים האחרונות בתחום המתחדש והמתקדם של ניהול השירות. לסטודנטים זו הייתה חוויה כפולה, הן לשמוע הרצאה מאלפת מפיו והן להיחשף לעומדת מאחורי האתר הישראלי לשירות לקוחות, המהווה היום כלי רב משקל בניהול הידע בקשת רחבה של נושאים בתחום השירות בישראל.

בשמי ובשם כל משתתפי הקורס, אנו רוצים להודות לך על שהגעת אלינו ועל שתרמת מהידע הרב אשר ברשותך. אין ספק שהצדקת את המוניטין שיצא לך כמובילת השינוי המיוחל בנושא הידע והתדמית של תחום השירות בישראל.

בתודה ובהערכה רבה

חנן מיכאלי, מרצה
הקורס לניהול השירות, מכללת ספיר