



K

KEREN  
ALOUF



# THE EXTRA MILE

## כשחדשנות פוגשת שירות

### פרדריק בלסן

### מפגש סדנאי-אינטראקטיבי, פרקטי ומעורר השראה על מצויינות בשירות

משך הסדנה שעתיים וחצי

פרדריק בלסן, אחד מהמרצים המבוקשים בישראל, במפגש מלא בדוגמאות מעוררות השראה של מותגים וחברות שעשו טרנספורמציה בשירות, יצרו מהלכים חדשניים ויצירתיים, קראו תיגר על הקיים והלכו עוד צעד אחד קדימה מכולם. מהטוב למצוין. והמצוין לאקסטרה מייל. זהו מפגש סדנאי על חדשנות ושירות ובו נלמד מתודולוגיה פרקטית לפיתוח האקסטרה מייל בארגון.

**המטרה: להצית את הדמיון ולעורר את בלוטות היצירתיות**

**UP**  **SKILLING** סדנאות לשיפור  
וחדוש מיומנויות

[kerenalouf.co.il](http://kerenalouf.co.il)



K

KEREN  
ALOUF

**מפגש סדנאי-  
אינטראקטיבי, פרקטי  
ומעורר השראה על  
מצויינות בשירות  
פרדריק בלסן**

UP

SKILLING

**סדנאות לשיפור  
וחדוש מיומנויות**

הלקוחות תובעניים יותר, הטכנולוגיה מאפשרת יותר ושחקנים חדשים שוברים פרדיגמות ומאמצים תפיסה רלוונטית במתן שירות.

עיצוב השירות הוא תהליך מאתגר שחשוב לפצח ולפתח בכדי לעמוד בקצב התחרותי. המפגש כולל הרצאה ולאחר מכן דיון אינטראקטיבי תוך הבנת מודל ה Extra Mile. המפגש עשיר בדוגמאות מעוררות השראה של מותגים וחברות שעשו טרנספורמציה בשירות והפכו למובילות בתחומן.

#### **מה במפגש -**

**נכיר ונטמיע בשיח הארגוני  
את תפיסת האקסטרה מייל**

**נלמד מתודולוגיה פרקטית  
לפיתוח האקסטרה מייל בארגון**

**נייצר חשיבה קבוצתית  
לפיתוח רעיונות עפ"י מודל האקסטרה מייל**

**חלק ראשון - הרצאת האקסטרה מייל (60 דקות)**  
הרצאה קצבית על תפיסת האקסטרה מייל, אחת ההרצאות המבוקשות בישראל בתחום החדשנות והשירות. בהרצאה שזורות דוגמאות מעוררות השראה של מותגים וחברות שעשו טרנספורמציה בשירות, יצרו מהלכים חדשניים ויצירתיים, קראו תיגר על הקיים והלכו עוד צעד אחד קדימה מכולם. מהטוב למצוין. והמצוין לאקסטרה מייל.  
**המטרה: להצית את הדמיון ולעורר את בלוטות היצירתיות**

**חלק שני - דיון אינטראקטיבי (60 דקות)**  
סשן אינטראקטיבי בו נלמד, נכיר ונעשה שימוש יחד במתודולוגיה של 5 ממדי האקסטרה מייל. באמצעות דיאלוג עם המשתתפים על סוגיות מתוך הארגון עצמו, עולים אתגרים ורעיונות שיכולים להיות תשתית לתוכניות עבודה. מהלכה למעשה. ממודל חשיבה לפרקטיקה.  
**המטרה: להטמיע ולאמץ כלי חשיבה פרקטי שישמש לפיתוח גם מעבר למפגש עצמו.**

# THE EXTRA MILE

## כשחדשנות פוגשת שירות

### **על המרצה פרדריק בלסן:**

אחד מהמרצים המבוקשים בישראל, במפגש מלא בדוגמאות מעוררות השראה של מותגים וחברות שעשו טרנספורמציה בשירות, יצרו מהלכים חדשניים ויצירתיים, קראו תיגר על הקיים והלכו עוד צעד אחד קדימה מכולם. מהטוב למצוין. והמצוין לאקסטרה מייל.

**בוטיק המרצים של קרן אלוף**

