



Atención telefónica

Curso

60h

Cada vez más, las organizaciones empresariales valoran el poder que tiene la atención telefónica y la incorporan como estrategia de imagen. Es un valor añadido a la compañía y, bien gestionada, es una ventaja competitiva. Por todo ello, se rodean de profesionales que ofrezcan una exquisita atención a sus clientes.

El objetivo principal del curso consiste en que el alumno desarrolle y adquiera las habilidades comunicativas necesarias para una correcta atención telefónica, además de incorporarlas a su vida profesional.

Destinatarios

Personas que quieran mejorar en su entorno laboral y utilicen el teléfono como herramienta de trabajo.

Personas que quieran mejorar su desarrollo personal, brindándose la oportunidad de estar mejor cualificados y desarrollando una habilidad que les ayudará a marcar la diferencia en el mercado laboral.

Emprendedores y autónomos que precisen incorporar la atención telefónica como estrategia de imagen, calidad y competitividad.

Contenidos

- **Tema 1.** Introducción
- **Tema 2.** El teléfono como instrumento de imagen empresarial
- **Tema 3.** Cómo transmitir eficazmente la información en el proceso comunicativo telefónico
- **Tema 4.** Fases en la recepción y emisión de una llamada
- **Tema 5.** Tipos de llamadas

Observaciones: El número de actividades obligatorias es de 27. No se precisan requisitos previos para la realización del curso.