

Atenció telefònica eficient

Objectius

- **Desenvolupar habilitats** comunicatives verbals i no verbals per la gestió del conflicte en l'atenció telefònica.
- **Adquirir eines** actitudinals per la prevenció del conflicte al telèfon.
- **Aprendre comportaments** eficients durant el conflicte al telèfon per conduir la desescalada amb el mínim desgast emocional.



Programa

1. Atenció telefònica: Actituds preventives dels conflictes

2. La dialèctica positiva al telèfon

3. La comunicació al telèfon: elements no verbals i l'ús de la veu

4. La gestió de les queixes i de la corba de l'hostilitat al telèfon

5. L'autogestió emocional davant d'amenaques i agressions al telèfon

6. Conclusions: Les 11 claus de l'atenció telefònica complexa



Durada: **8 hores**

grupsural@grupsural.com
938 915 008 · 610 225 906

   |  627 412 052
www.grupsural.com