

EINES CLAU PER LA COMUNICACIÓ TELFÒNICA COMPLEXA



OBJECTIUS

Desenvolupar habilitats comunicatives verbals i noverbals per la gestió del conflicte en l'atenció telefònica

Adquirir eines actitudinals per la prevenció del conflicte al telèfon

Apendre comportaments eficients durant el conflicte al telèfon per conduir la desescalada amb el mínim desgast emocional

PROGRAMA

1. Atenció telefònica: Actitud preventives del 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. La autogestió emocional davant d'amenaçes i agressions al telèfon
6. Conclusions: Les 11 claus de l'atenció telefònica complexa