

# EINES CLAUS PER LA COMUNICACIÓ

## TELFÒNICA



### OBJECTIUS

**Valorar la importància de la tasca de l'atenció telefònica en la configuració de la imatge de la Organització**

**Conèixer els protocols fonamentals de l'atenció telefònica**

**Desenvolupar habilitats comunicatives d'atenció telefònica efectiva**

### PROGRAMA

#### 1. Atenció telefònica i creació de la imatge de la Organització

Procés de formació de la imatge corporativa i avantatges d'assolir una bona imatge  
Les actituds professionals que configuren una bona imatge

#### 2. La comunicació al telèfon

Elements no verbals  
Aspectes lingüístics i dialèctica postiva

#### 3. Protocols de respostes en l'atenció telefònica: estructura comunicativa

Recepció de trucades i emissió de trucades  
Protocol de gestió de queixes i resolució de problemes

#### 4. Les 11 claus de l'atenció telefònica