

# Eines clau per la comunicació telefònica complexa

## 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: 10 hores**