

Atención telefónica eficiente

Objetivos

- **Desarrollar habilidades comunicativas** verbales y no verbales para la gestión del conflicto en la atención telefónica.
- **Adquirir herramientas** actitudinales para la prevención del conflicto en el teléfono.
- **Aprender comportamientos** eficientes durante el conflicto en el teléfono para conducir la desescalada con el mínimo desgaste emocional.



Programa

1. Atención telefónica: actitudes preventivas de los conflictos
2. La dialéctica positiva en el teléfono
3. La comunicación en el teléfono: elementos no verbales y el uso de la voz
4. La gestión de las quejas y de la curva de la hostilidad en el teléfono
5. La autogestión emocional ante amenazas y agresiones en el teléfono
6. Conclusiones: las 11 claves de la atención telefónica compleja



Duración: **8 horas**

grupsural@grupsural.com
938 915 008 · 627 412 052



627 412 052

www.grupsural.com