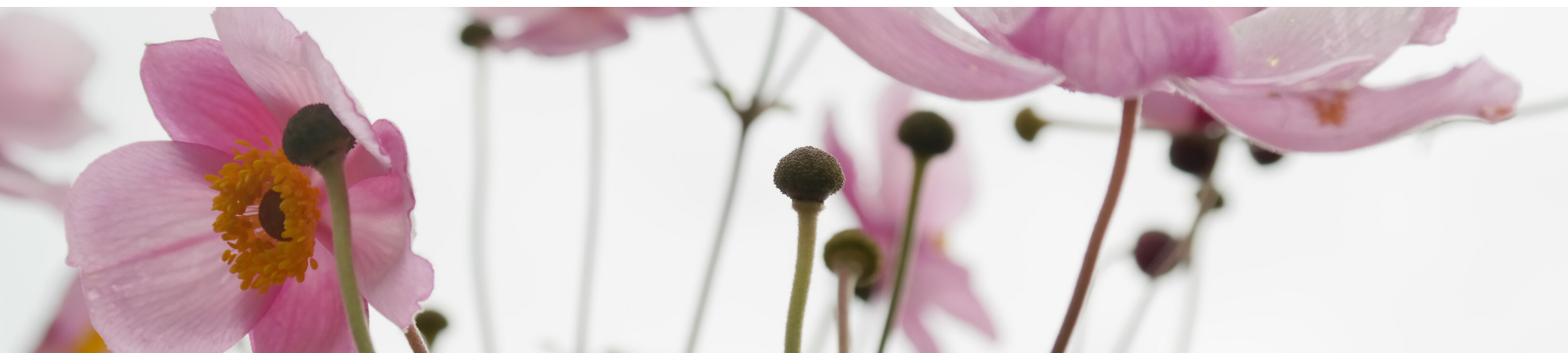


ATENCIÓ TELEFÒNICA COMPLEXA



OBJECTIUS

Conèixer els recursos bàsics en l'atenció telefònica

Disposar d'eines que permetin identificar una situació potencialment conflictiva i aprendre a gestionar positivament aquestes situacions mitjançant habilitats comunicatives telefòniques

PROGRAMA

1. Introducció: característiques de l'atenció telefònica

- La finalitat de l'atenció telefònica
- Com utilitzar correctament el telèfon
- La recepció de la trucada
- La salutació
- L'escolta
- La recerca d'informació
- Els traspassos de trucada
- El fi de la comunicació
- Les trucades que vostè realitza
- Les trucades per a una altra persona

2. Recursos comunicatius per tractar situacions potencialment conflictives

- Característiques de la comunicació positiva
- Separar el problema de la persona
- La gestió de la comunicació paraverbal i de les emocions
- Mantenir objectius eficients
- L'establiment de prioritats
- Feedback eficient
- La gestió de les deformacions
- La gestió de la corba de l'hostilitat

3. Resolució de casos i conclusions