



### **Atenció telefònica**

El curs d'atenció telefònica està dirigit a ensenyar a mantenir una atenció telefònica eficaç, de manera que mitjançant la conversació que es mantingui s'arribi a oferir una imatge positiva i un servei de qualitat. En aquest curs s'estudien els aspectes relacionats amb la comunicació que se ponen en pràctica i de què afecten al client. També es profunditzarà en el coneixement de les normes de protocol que regeixen una òptima atenció al client.

**Data: 21 d'Octubre**

Durada: 8 hores