

Curso de:

“Atención Telefónica”

Nuestra primera interacción con el Cliente



Fechas: 4, 5 y 6 de noviembre de 2009

Horario: 19:00 a 22:00 hrs.

Inversión: Bs. 350

Incluye:

Break, Material y Certificado

CONTENIDO

1. PRESENTACIÓN DEL CURSO
2. CONCEPTO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA
3. VENTAJAS DEL USOS DEL TELÉFONO:
4. DESVENTAJAS DEL USO DEL TELÉFONO:
5. BASES PARA UNA BUENA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL
6. EL LENGUAJE, EL VOCABULARIO
7. EL FEEDBACK, LA RETROALIMENTACIÓN
8. CÓMO OBTENER INFORMACIÓN RELEVANTE:
9. LA FORMACIÓN DE UNA BUENA IMAGEN PROFESIONAL O INSTITUCIONAL
10. EFICIENCIA Y EFICACIA EN LA FUNCIÓN
11. DECÁLOGO Y NORMAS PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA EFICIENTE

Docente: Lic. Pedro Salces R.

Lic. en Ciencias de la Comunicación Social.
Especialidad en Periodismo Televisivo (Colombia).
Director de medios de comunicación como:
Radio Centenario la Nueva, Radio América FM y
Radio Educativa FM. Director del Dpto. de
Relaciones Públicas de la UEB. Docente
universitario. Director del Centro de

Cupos Limitados!!!

Para Reservas y Descuentos: Calle España N° 271 (entre Buenos Aires y Florida)

Teléfonos: 3349436 - 3352591 - 75003674

E-mail: eventos@auladigital.edu.bo • Web: www.auladigital.edu.bo/

