



## Atención telefónica al cliente

Este curso aborda la estructura de las llamadas telefónicas y cómo concebirlas y usarlas de forma eficaz.

## ¿Qué aprenderás?

- Cómo comenzar las conversaciones.
- Cómo emplear las preguntas para llevar el control de la conversación.
- Cómo concluir la llamada.

## Contenidos del curso

- 1. Sobre este curso
- 2. Primeras impresiones al teléfono
- 3. Controlar la llamada
- 4. Plantear los siguientes pasos
- 5. Resumen



**Delivery**: learningCloud sprint, SCORM, xAPI

**Developed**: Video Arts

Tematica: Communication & Relationships, Marketing and sales

**Duration:** 15 minutes **License:** subscription **Languages:** es, en