



## 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

**Temática:** Communication & Relationships, Marketing and sales

**Duration:** 15 minutes

**License:** subscription

**Languages:** es, en