



Curs d'atenció telefònica per a Call Center

FORMACIÓ GRATUÏTA PER A L'ACCÉS AL TREBALL

TEMARI:

Continguts de capacitació tècnica (70h)

- Elements de la comunicació telefònica.
- Comunicació efectiva, assertiva i persuasiva.
- Descobrint les necessitats de l'interlocutor.
- Gestió de reclamacions, queixes i crítiques.
- Tècniques de Telemàrqueting.
- Casos pràctics.

Continguts de capacitació transversal (100h)

- Com sóc i m'agradaria ser: autoconeixement i seguretat personal.
- Com em relaciono: assertivitat, relació personal i treball en equip.
- Gestió emocional: tolerància a la frustració i resolució de conflictes.

Pràctiques a empreses (80h)

DURADA:

**Del 11/02/2019
fins al 30/04/2019**

HORARI:

**De dilluns a divendres
de 9:00 a 14:00 hores**

LLOC:

Fundació Prevent
Av. Josep Tarradellas 8-10, 7^o4^o
08029 Barcelona
(metro Sants Estació)

Les sessions s'impartiran mitjançant la **metodologia "aprendre fent"** (pedagogia orientada a l'acció), amb classes dinàmiques i la utilització de mitjans audiovisuals.

Sol·licita informació a Fundació Prevent:

93 439 18 06

n.ramos@fundacionprevent.com

l.lorenzana@fundacionprevent.com