

**¡Bienvenido!** En este módulo conoceremos qué es la atención telefónica, analizando su importancia en la atención al cliente.

Vamos a profundizar en sus principales características, comprendiendo la importancia de satisfacer al cliente y cómo su contrario, el impacto negativo de la mala atención en resultados de la empresa.

Por último aprenderemos algunas tips comunicacionales, qué lenguaje utilizar que el lenguaje no conviene utilizar.

Estas claves nos ayudarán a potenciar los resultados en la atención telefónica.