

Revisemos lo que aprendimos en este módulo. Primero conocimos qué es la atención telefónica y profundizamos en sus principales características.

Por otro lado comprendimos la importancia de la satisfacción al cliente y las posibles consecuencias de su insatisfacción.

Por último, revisamos los aspectos claves de la comunicación: la postura corporal y comprendimos que, aunque no sea visible, transmite nuestro estado emocional como operadores telefónicos y puede potenciar o debilitar la comunicación efectiva.