

ATENCIÓN AL CLIENTE. FICHA ONLINE.

**1. Ordena el camino que debemos seguir en la comunicación telefónica:**

Cierre, Argumentación, Descubrir necesidades, Toma de contacto, Tratamiento de quejas.

1.

2.

3.

4.

5.

**2. ¿Cuáles son los cinco tipos de barreras de la comunicación que existen?**

**3. ¿Cuáles son las seis formas de realizar la comunicación no verbal?**

**4. Relaciona los elementos que intervienen en la comunicación con su descripción:**

|           |                                                      |
|-----------|------------------------------------------------------|
| EMISOR    | Persona que recibe el mensaje,                       |
| MENSAJE   | Puede ser visual, gestual, lenguaje, escritura, etc. |
| CANAL     | La persona que envía el mensaje.                     |
| CÓDIGO    | La respuesta del receptor cuando recibe el mensaje.  |
| RECEPTOR  | El medio/espacio por el que se transmite.            |
| RESPUESTA | Lo que se tienen que comunicar.                      |