



Curso de Atendimento de Linhas Telefónicas e de Técnicas de Tratamento de Queixas

No passado mês de Setembro, realizou-se o Curso de Atendimento de Linhas Telefónicas e de Técnicas de Tratamento de Queixas, para a formação profissional de 43 agentes. Com duração de cerca de 36 horas, o curso teve como destinatários agentes efectivos do Centro de Comunicações e Operações. Mediante explicações detalhadas do formador senhor Hoi Kuok Kit e exercícios interactivos, os agentes adquiriram conhecimentos sobre as técnicas de atendimento telefónico, as causas reais conducentes de queixas, bem como as principais formas de resolução e medidas para uma redução efectiva de queixas.



Exercícios interactivos durante o curso