



# ENGLISH FOR CUSTOMER CARE (NIVEL B1)

El objetivo de este curso es adquirir las habilidades de comunicación necesarias para relacionarse de manera eficaz en inglés con los clientes. Ser capaz de sugerir ideas. Mantener conversaciones cordiales con el cliente, ser capaz de aclarar y explicar un malentendido.

## Contenidos:

1. Introduction to customer care
2. Face to face with customers
3. Dealing with customers on the phone
4. Call centre success
5. Delivering customer care through writing
6. Dealing with problems and complains

## Requisitos:

Tener un contrato laboral por cuenta ajena o propia o estar inscrito como demandante de empleo en Lanbide

**FORMACIÓN 100%  
SUBVENCIONADA  
CONVOCATORIA  
HOBETUZ 2018-19**

**Duración: 24 horas  
presenciales**

**Horario: Lunes y  
miércoles de 19:00 a  
20:30h**

**Dirigido a  
trabajadores y  
desempleados**

**Fecha de inicio a  
consultar en el  
centro**

**DO'S FORMACION**

Avenida Navarra 1,  
Beasain

943 88 03 46

dos@dosformacion.com

www.dosformacion.com