Activitats

## AP 6 Normes d'ús del telèfon

L’objectiu d’aquesta activitat és identificar les normes d’ús del telèfon que cal aplicar en una situació determinada.

Considereu la següent situació i descriviu com haurien d’haver actuat cadascun dels empleats implicats:

* Vull obrir un negoci i vaig trucar, fa uns quants dies, al Departament d’Indústria. Em va atendre directament un senyor i li vaig explicar el meu cas. Després d’escoltar-me i fer-me algunes preguntes, em va donar una llista de documents. També em va dir que quan els tingués a punt li tornés a trucar.
* Això he fet aquest matí i m’ha agafat el telèfon una senyora. Em diu que li sembla que els documents no són els correctes. Li he demanat de parlar amb la persona que em va atendre dies enrere, però m’ha dit que això era molt difícil si no en sabia el nom i m’ha passat a una altra persona.
* En resum, he hagut d’explicar el meu cas a tres persones diferents fins a trobar-lo.

Principio del formulario