

## **ΘΕΜΑ 2°**

**2.1** . Τι εννοούμε με τον όρο «πελάτης incognito» και ποιος ιδιαίτερος χειρισμός απαιτείται στη διαχείριση εισερχομένων κλήσεων που αφορούν τους πελάτες αυτούς;

**(Μονάδες 15)**

**2.2** Να αναφέρετε τέσσερα (4) από τα καθήκοντα με τα οποία είναι επιφορτισμένοι οι υπάλληλοι του τηλεφωνείου.

**(Μονάδες 10)**