

## CUIDADOS DE LA VOZ EN LA ATENCIÓN TELEFÓNICA (ONLINE)



**350,00 €**

La voz proyectada, voz profesional o voz de trabajo es la que se utiliza para realizar una actividad profesional concreta. En el caso de la atención telefónica, se trata de utilizar la voz de forma que llegue de manera clara a la persona con la que se comunica, pero se debe aprender a hacerlo sin esfuerzo y de la forma adecuada. Este curso capacitan al alumno para conocer la importancia de la comunicación, el lenguaje y el habla dentro de la empresa y los diferentes cuidados de la voz.

**Categorías:** [Cursos online](#), [Marketing](#), [Publicidad y Comunicación](#) |

### INFORMACIÓN

<b>Duración</b>	180 h
<b>Modalidad</b>	Online
<b>Docencia</b>	TUTOR PERSONAL

<b>Prácticas</b>	GESTIÓN DE PRÁCTICAS EN EMPRESAS
<b>Método de pago</b>	FINANCIACIÓN SIN INTERESES
<b>Centro de empleo</b>	AGENCIA DE COLOCACIÓN
<b>Formación acreditada</b>	CENTRO ACREDITADO POR EL SEPE
<b>Precio</b>	Particular, Empresa

## DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO

TEMA 1. EL PROCESO DE COMUNICACIÓN EN LA EMPRESA  
 Elementos del proceso de comunicación  
 Tipos de comunicación: La comunicación telefónica  
 La comunicación informal  
 Efectos de la comunicación  
 Obstáculos o barreras para la comunicación  
 Decálogo de la comunicación

TEMA 2. LA COMUNICACIÓN ORAL  
 La comunicación oral en la empresa  
 Precisión y claridad en el lenguaje  
 Elementos de la comunicación oral eficaz  
 Técnicas de intervención verbal

TEMA 3. LA COMUNICACIÓN ORAL II  
 Formas de comunicación oral en la empresa  
 Hablar en público  
 La entrevista en la empresa

TEMA 4. COMUNICACIÓN TELEFÓNICA  
 Proceso de comunicación telefónica  
 Prestaciones habituales  
 Medios y equipos  
 Realización de llamadas  
 Protocolo telefónico

TEMA 5. LA VOZ HABLADA  
 Introducción  
 Los trastornos de la voz  
 Importancia de los diferentes tipos de respiración en la producción de la voz

TEMA 6. FISIOLOGÍA DE LA FONACIÓN EN ATENCIÓN TELEFÓNICA  
 Introducción: el sonido  
 Principales sistemas implicados en la fonación  
 Anatomía y fisiología del sistema fonador  
 El mecanismo de habla de la laringe  
 Las partes del Sistema Nervioso implicadas en la emisión de la voz  
 Postura corporal adecuada para la articulación de los sonidos

TEMA 7. LA VOZ DEL PROFESIONAL EN ATENCIÓN TELEFÓNICA  
 Introducción  
 Características y requisitos de la voz del telefonista  
 La producción de la voz  
 Factores de riesgo que dañan la voz del profesional  
 Errores que cometen los docentes en la emisión de la voz  
 Adquisición de hábitos vocales adecuados

TEMA 8. LA AFECTACIÓN DE LA VOZ EN ATENCIÓN TELEFÓNICA  
 Introducción  
 El uso correcto del aire  
 Patología vocales más comunes en los profesionales de atención telefónica  
 La fonación y el tabaquismo  
 Las hormonas y la voz  
 Síntomas que indican la existencia de desórdenes de la voz

TEMA 9. CUIDADOS ESPECÍFICOS DE LA VOZ DEL PROFESIONAL EN ATENCIÓN TELEFÓNICA  
 Introducción  
 Medidas preventivas de los problemas de voz del telefonista  
 La higiene vocal del telefonista  
 La alimentación  
 Reeducción de la voz  
 Los sistemas de amplificación  
 Ejercicios para preparar la voz (calentamiento)

