

## FICHA TÉCNICA DEL CURSO

**Nombre del curso:** Comunicación telefónica

**Duración:** 10h

**Modalidad:** Online

### Objetivo

- Aplicar las técnicas de atención y respuesta de llamadas más habituales del ámbito profesional específico, en los procesos de comunicación telefónica y telemática, identificando sus dificultades y tratamiento.

### Contenido

1. Proceso.
2. Partes intervinientes. Tipos de interlocutores. Tratamiento adecuado.
3. Prestaciones habituales para las empresas.
4. Medios y equipos.
5. Componentes de la atención telefónica: actitud física, voz, timbre, tono, ritmo, articulación, elocución, silencios, sonrisa.
6. Realización de llamadas efectivas.
7. Recogida y transmisión de mensajes.
8. Filtrado de llamadas.
9. Gestión de llamadas simultáneas.
10. Tratamiento de distintas categorías de llamadas.
11. El protocolo telefónico.
12. Videoconferencia, FAQ –preguntas de uso frecuente PUF–, foros –de mensajes, de opinión, de discusión–, SMS –servicio de mensajes cortos para móviles–, grupos de noticias –comunicación a través de Internet.
13. Técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones telemáticas.