



**LA FORMACIÓN ES LA CLAVE
DEL ÉXITO**

Guía del Curso

Cuidados de la Voz en la Atención Telefónica

Modalidad de realización del curso: [A distancia y Online](#)

Titulación: [Diploma acreditativo con las horas del curso](#)

OBJETIVOS

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 de materiales 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.

CONTENIDOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. EL PROCESO DE COMUNICACIÓN EN LA EMPRESA

1. Elementos del proceso de comunicación
2. Tipos de comunicación: La comunicación telefónica
3. La comunicación informal
4. Efectos de la comunicación
5. Obstáculos o barreras para la comunicación
6. Decálogo de la comunicación

UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA COMUNICACIÓN ORAL I

1. La comunicación oral en la empresa
2. Precisión y claridad en el lenguaje
3. Elementos de la comunicación oral eficaz
4. Técnicas de intervención verbal

UNIDAD DIDÁCTICA 3. LA COMUNICACIÓN ORAL II

1. Formas de comunicación oral en la empresa
2. Hablar en público
3. La entrevista en la empresa

UNIDAD DIDÁCTICA 4. COMUNICACIÓN TELEFÓNICA

1. Proceso de comunicación telefónica
2. Prestaciones habituales
3. Medios y equipos
4. Realización de llamadas
5. Protocolo telefónico

UNIDAD DIDÁCTICA 5. LA VOZ HABLADA

1. Introducción
2. Los trastornos de la voz
3. Importancia de los diferentes tipos de respiración en la producción de la voz

UNIDAD DIDÁCTICA 6. FISIOLÓGÍA DE LA FONACIÓN EN ATENCIÓN TELEFÓNICA

1. Introducción: el sonido
2. Principales sistemas implicados en la fonación
3. Anatomía y fisiología del sistema fonador

4. El mecanismo de habla de la laringe
5. Las partes del Sistema Nervioso implicadas en la emisión de la voz
6. Postura corporal adecuada para la articulación de los sonidos

UNIDAD DIDÁCTICA 7. LA VOZ DEL PROFESIONAL EN ATENCIÓN TELEFÓNICA

1. Introducción
2. Características y requisitos de la voz del telefonista
3. La producción de la voz
4. Factores de riesgo que dañan la voz del profesional
5. Errores que cometen los docentes en la emisión de la voz
6. Adquisición de hábitos vocales adecuados

UNIDAD DIDÁCTICA 8. LA AFECTACIÓN DE LA VOZ EN ATENCIÓN TELEFÓNICA

1. Introducción
2. El uso correcto del aire
3. Patología vocales más comunes en los profesionales de atención telefónica
4. La fonación y el tabaquismo
5. Las hormonas y la voz
6. Síntomas que indican la existencia de desórdenes de la voz

UNIDAD DIDÁCTICA 9. CUIDADOS ESPECÍFICOS DE LA VOZ DEL PROFESIONAL EN ATENCIÓN TELEFÓNICA

1. Introducción
2. Medidas preventivas de los problemas de voz del telefonista
3. La higiene vocal del telefonista
4. La alimentación
5. Reeducación de la voz
6. Los sistemas de amplificación

7. Ejercicios para preparar la voz (calentamiento)



C/ San Lorenzo 2 - 2
29001 Málaga



Tlf: 952 215 476
Fax: 951 987 941



www.academiaintegral.com.es
E-mail: info@academiaintegral.com.es