

La manera más sencilla de que crezca  
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN  
FORMACIÓN**



# Cuidados de la Voz en la Atención Telefónica

Modalidad:

e-learning con una duración 112 horas

Objetivos:

- Conocer la importancia de la comunicación, el lenguaje y el habla dentro de la empresa.
- Saber cuáles son las fases del desarrollo del lenguaje y sus requisitos.
- Aprender cuáles son los principales sistemas implicados en la fonación.
- Aprender cuáles son los principales trastornos de la voz.
- Conocer la importancia de los cuidados de la voz para los docentes.
- Saber cuáles son las principales patologías vocales más comunes y sus características.
- Desarrollar técnicas de cuidados específicos para la voz.

Contenidos:

## 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 I

La comunicación oral en la empresa

Precisión y claridad en el lenguaje

Elementos de la comunicación oral eficaz



La manera más sencilla de que crezca  
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN  
FORMACIÓN**



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. FISIOLÓGÍA 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



La manera más sencilla de que crezca  
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN  
FORMACIÓN**



## 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

Reeducación de la voz

Los sistemas de amplificación

Ejercicios para preparar la voz (calentamiento)