

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. 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



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)