



## Comunicación telefónica en organizaciones y administraciones públicas

**Sku:** CT0220

**Horas:** 11

**Formato:** HTML

### CONTENIDOS

1. Medios, equipos y usos de la telefonía: tipos más habituales en las comunicaciones orales. 2. Manejo de centralitas telefónicas. 3. La comunicación en las redes intranet e Internet. 4. Modelos de comunicación telefónica: barreras y dificultades en la transmisión de la información. 5. La comunicación comercial básica en la comunicación telefónica. 6. La expresión verbal y no verbal en la comunicación telefónica. 6.1. Recepción. 6.2. Identificación. 6.3. Justificación de ausencias. 6.4. Peticiones, solicitudes e inscripciones. 7. Destrezas en la recepción y realización de llamadas. 8. Normativa vigente en materia de seguridad, registro y confidencialidad de llamadas telefónicas.