



# Comunicación telefónica

**Sku:** CT0246

**Horas:** 12

**Formato:** HTML

## CONTENIDOS

### **1. Proceso.**

### **2. Partes intervinientes. Tipos de interlocutores. Tratamiento adecuado**

### **3. Prestaciones habituales para las empresas.**

- 3.1. Agenda.
- 3.2. Desvío de llamadas.
- 3.3. Rellamada.
- 3.4. Multiconferencia.
- 3.5. Llamada en espera.
- 3.6. Buzón de voz o contestador.
- 3.7. Emisión de datos e imágenes.
- 3.8. Otros.

### **4. Medios y equipos.**

- 4.1. Individuales.
- 4.2. Centralitas.
- 4.3. Móviles.
- 4.4. Contestadores.
- 4.5. Grabadoras.
- 4.6. Dictáfonos.

### **5. Componentes de la atención telefónica: actitud física. voz. timbre. tono. ritmo. articulación. elocución. silencios. sonrisa.**

- 5.1. Expresiones adecuadas.

### **6. Realización de llamadas efectivas.**

- 6.1. Toma de contacto.
- 6.2. Desarrollo del diálogo.
- 6.3. Cierre de la conversación.

### **7. Recogida y transmisión de mensajes.**

- 7.1. Toma de notas telefónicas.
- 7.2. Alfabetotelefónico –deletreo de nombres y direcciones de forma precisa.

**8. Filtrado de llamadas.**

**9. Gestión de llamadas simultáneas.**

**10. Tratamiento de distintas categorías de llamadas.**

10.1. Enfoque y realización de llamadas de consultas, reclamaciones, peticiones, quejas.

**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.**

12.1. Uso y utilización de los mismos.

**13. Técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones telemáticas.**