



OPERADOR DE TELEASISTENCIA

1. LA COMUNICACIÓN

- 1.1 Introducción Naturaleza y funciones
- 1.2 Elementos
- 1.3 Proceso comunicativo
- 1.4 Lenguajes empleados en la comunicación
- 1.5 Clases de comunicación
- 1.6 La comunicación eficaz

2. LA COMUNICACIÓN ORAL

- 2.1 Principios básicos en las comunicaciones orales
- 2.2 Elementos del lenguaje no verbal
- 2.3 Modelo de expresión oral
- 2.4 Escuchar activamente
- 2.5 Clases de comunicación oral
- 2.6 La comunicación oral dentro del ámbito de la empresa

3. EL TELÉFONO Y LA EMPRESA

- 3.1 El teléfono y la empresa
- 3.2 Atención al cliente
- 3.3 ¿Quién y cómo atiende el teléfono?
- 3.4 Componentes comunicación telefónica
- 3.5 Las reglas de oro de la atención telefónica
- 3.6 Prestar especial atención a las quejas
- 3.7 Psicología del interlocutor

4. RECEPCIÓN DE LLAMADAS TELEFÓNICAS

- 4.1 El Plan nacional de numeración telefónica
- 4.2 Tonos de llamada
- 4.3 Presentaciones básicas de las extensiones
- 4.4 ¿Qué hacer en caso de avería?