



**EDUCA  
BUSINESS  
SCHOOL**



Titulación certificada por  
**EDUCA BUSINESS SCHOOL**



## Maestría Internacional en Atención Telefónica al Público



LLAMA GRATIS: (+34) 958 050 217



# Educa Business Formación Online



Años de experiencia avalan el trabajo docente desarrollado en Educa, basándose en una metodología completamente a la vanguardia educativa

## SOBRE **EDUCA**

Educa Business School es una Escuela de Negocios Virtual, con reconocimiento oficial, acreditada para impartir formación superior de postgrado, (como formación complementaria y formación para el empleo), a través de cursos universitarios online y cursos / másteres online con título propio.

## NOS COMPROMETEMOS CON LA **CALIDAD**

Educa Business School es miembro de pleno derecho en la Comisión Internacional de Educación a Distancia, (con estatuto consultivo de categoría especial del Consejo Económico y Social de NACIONES UNIDAS), y cuenta con el **Certificado de Calidad de la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR)** de acuerdo a la normativa ISO 9001, mediante la cual se Certifican en Calidad todas las acciones

Los contenidos didácticos de Educa están elaborados, por tanto, bajo los parámetros de formación actual, teniendo en cuenta un sistema innovador con tutoría personalizada.

Como centro autorizado para la impartición de formación continua para personal trabajador, **los cursos de Educa pueden bonificarse, además de ofrecer un amplio catálogo de cursos homologados y baremables en Oposiciones** dentro de la Administración Pública. Educa dirige parte de sus ingresos a la sostenibilidad ambiental y ciudadana, lo que la consolida como una Empresa Socialmente Responsable.

Las Titulaciones acreditadas por Educa Business School pueden **certificarse con la Apostilla de La Haya (CERTIFICACIÓN OFICIAL DE CARÁCTER INTERNACIONAL** que le da validez a las Titulaciones Oficiales en más de 160 países de todo el mundo).

Desde Educa, hemos reinventado la formación online, de manera que nuestro alumnado pueda ir superando de forma flexible cada una de las acciones formativas con las que contamos, en todas las áreas del saber, mediante el apoyo incondicional de tutores/as con experiencia en cada materia, y la garantía de aprender los conceptos realmente demandados en el mercado laboral.

## Maestría Internacional en Atención Telefónica al Público

**DURACIÓN:**

600 horas

**MODALIDAD:**

Online

**PRECIO:**

1.495 \$

Incluye materiales didácticos,  
titulación y gastos de envío.

CENTRO DE FORMACIÓN:

Educa Business School



## Titulación

Titulación de Maestría Internacional en Atención Telefónica al Público con 600 horas expedida por EDUCA BUSINESS SCHOOL como Escuela de Negocios Acreditada para la Impartición de Formación Superior de Postgrado, con Validez Profesional a Nivel Internacional

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por parte de Educa Business School vía correo postal, la titulación que acredita el haber superado con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

Esta titulación incluirá el nombre del curso/master, la duración del mismo, el nombre y DNI del alumno, el nivel de aprovechamiento que acredita que el alumno superó las pruebas propuestas, las firmas del profesor y Director del centro, y los sellos de la instituciones que avalan la formación recibida (Euroinnova Formación, Instituto Europeo de Estudios Empresariales y Comisión Internacional para la Formación a Distancia de la UNESCO).





## Educa Business School

como Escuela de Negocios de Formación de Postgrado  
EXPIDE EL PRESENTE TÍTULO PROPIO

### NOMBRE DEL ALUMNO/A

con D.N.I. XXXXXXXXX ha superado los estudios correspondientes de

## Nombre de la Acción Formativa

de 425 horas, perteneciente al Plan de formación de EDUCA BUSINESS SCHOOL en la convocatoria de 2019  
Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con Número de Expediente XXXXXXXXXX

Con una calificación de **NOTABLE**

Y para que conste expide la presente TITULACIÓN en  
Granada, a 11 de Noviembre de 2019

La Dirección General  
JESÚS MORENO HIDALGO

Sello

Firma del Alumno/a  
NOMBRE DEL ALUMNO

RESPONSABILIDAD  
SOCIAL  
CORPORATIVA



Este documento constituye el título propio de la Maestría Internacional en Atención Telefónica al Público de 425 horas de formación de postgrado de Educa Business School, en la convocatoria de 2019. El presente título es expedido por la Dirección General de la Escuela de Negocios de Formación de Postgrado de Educa Business School, en la ciudad de Granada, a 11 de Noviembre de 2019. El presente título es expedido por la Dirección General de la Escuela de Negocios de Formación de Postgrado de Educa Business School, en la ciudad de Granada, a 11 de Noviembre de 2019. El presente título es expedido por la Dirección General de la Escuela de Negocios de Formación de Postgrado de Educa Business School, en la ciudad de Granada, a 11 de Noviembre de 2019.

## Descripción

Esta Maestría de ATENCIÓN TELEFÓNICA ofrece una formación especializada en la materia. Si trabaja en el entorno de la atención al público o desearía hacerlo y quiere especializarse en la atención telefónica este es su momento, con la Maestría de Atención Telefónica podrá adquirir los conocimientos necesarios para desempeñar esta función de manera profesional. La persona encargada del puesto de telefonista, es la primera en hablar con el cliente o persona que se quiera poner en contacto con la empresa. Por tanto, tiene una gran importancia al dar la primera impresión.

## Objetivos

- Conocer las técnicas de servicio/asistencia al cliente.
- Adquirir técnicas de venta por teléfono.
- Realizar estrategias de negociación.
- Conocer los aspectos esenciales del telemarketing.



## A quién va dirigido

La Maestría Online DE ATENCIÓN TELEFÓNICA está dirigida a todos aquellos profesionales del sector que quieran ampliar su formación.

## Para qué te prepara

Esta Maestría ONLINE DE ATENCIÓN TELEFÓNICA le prepara para conocer a fondo el entorno de la atención telefónica, aprendiendo técnicas específicas de negociación y venta siempre buscando la satisfacción del cliente.

## Salidas Laborales

Atención telefónica / Atención al cliente / Comercial.

## Formas de Pago

- Tarjeta
- Transferencia
- Paypal

Otros: PayU, Sofort, Western Union, SafetyPay

Fracciona tu pago en cómodos plazos sin intereses

+ Envío Gratis.

- Tarjeta

Llama gratis al teléfono  
**(+34) 958 050 217** e  
infórmate de los pagos a  
plazos sin intereses que  
hay disponibles



## Financiación

Facilidades económicas y financiación 100% sin intereses.

En Educa Business ofrecemos a nuestro alumnado facilidades económicas y financieras para la realización de pago de matrículas, todo ello 100% sin intereses.

**10% Beca Alumnos:** Como premio a la fidelidad y confianza ofrecemos una beca a todos aquellos que hayan cursado alguna de nuestras acciones formativas en el pasado.



## Metodología y Tutorización

El modelo educativo por el que apuesta Euroinnova es el **aprendizaje colaborativo** con un método de enseñanza totalmente interactivo, lo que facilita el estudio y una mejor asimilación conceptual, sumando esfuerzos, talentos y competencias.

El alumnado cuenta con un **equipo docente** especializado en todas las áreas.

Proporcionamos varios medios que acercan la comunicación alumno tutor, adaptándonos a las circunstancias de cada usuario.

Ponemos a disposición una **plataforma web** en la que se encuentra todo el contenido de la acción formativa. A través de ella, podrá estudiar y comprender el temario mediante actividades prácticas, autoevaluaciones y una evaluación final, teniendo acceso al contenido las 24 horas del día.

Nuestro nivel de exigencia lo respalda un **acompañamiento personalizado**.



## Redes Sociales

Síguenos en nuestras redes sociales y pasa a formar parte de nuestra gran **comunidad educativa**, donde podrás participar en foros de opinión, acceder a contenido de interés, compartir material didáctico e interactuar con otros/as alumnos/as, ex alumnos/as y profesores/as. Además, te enterarás antes que nadie de todas las promociones y becas mediante nuestras publicaciones, así como también podrás contactar directamente para obtener información o resolver tus dudas.



## Reinventamos la Formación Online



### Más de 150 cursos Universitarios

Contamos con más de 150 cursos avalados por distintas Universidades de reconocido prestigio.



### Campus 100% Online

Impartimos nuestros programas formativos mediante un campus online adaptado a cualquier tipo de dispositivo.



### Amplio Catálogo

Nuestro alumnado tiene a su disposición un amplio catálogo formativo de diversas áreas de conocimiento.



### Claustro Docente

Contamos con un equipo de docentes especializados/as que realizan un seguimiento personalizado durante el itinerario formativo del alumno/a.



### Nuestro Aval AEC y AECA

Nos avala la Asociación Española de Calidad (AEC) estableciendo los máximos criterios de calidad en la formación y formamos parte de la Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (AECA), dedicada a la investigación de vanguardia en gestión empresarial.



### Club de Alumnos/as

Servicio Gratuito que permite a nuestro alumnado formar parte de una extensa comunidad virtual que ya disfruta de múltiples ventajas: beca, descuentos y promociones en formación. En este, se puede establecer relación con alumnos/as que cursen la misma área de conocimiento, compartir opiniones, documentos, prácticas y un sinfín de intereses comunitarios.



### Bolsa de Prácticas

Facilitamos la realización de prácticas de empresa, gestionando las ofertas profesionales dirigidas a nuestro alumnado. Ofrecemos la posibilidad de practicar en entidades relacionadas con la formación que se ha estado recibiendo en nuestra escuela.



### Revista Digital

El alumnado puede descargar artículos sobre e-learning, publicaciones sobre formación a distancia, artículos de opinión, noticias sobre convocatorias de oposiciones, concursos públicos de la administración, ferias sobre formación, y otros recursos actualizados de interés.



### Innovación y Calidad

Ofrecemos el contenido más actual y novedoso, respondiendo a la realidad empresarial y al entorno cambiante, con una alta rigurosidad académica combinada con formación práctica.

## Acreditaciones y Reconocimientos



## Temario

### PARTE 1. ATENCIÓN TELEFÓNICA

#### UNIDAD DIDÁCTICA 1. SERVICIO/ASISTENCIA AL CLIENTE

- 1.Servicio al cliente
- 2.La calidad del servicio al cliente
- 3.Asistencia al cliente
- 4.Indicaciones de la asistencia al cliente

#### UNIDAD DIDÁCTICA 2. CALIDAD PERCIBIDA Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

- 1.Introducción
- 2.Herramientas de medida de la calidad percibida (satisfacción del cliente)
- 3.Calidad percibida por el consumidor
- 4.Calidad del servicio
- 5.¿Por qué medir la calidad percibida?
- 6.¿Por qué resulta difícil medir la calidad percibida?
- 7.Herramientas para medir la satisfacción del cliente

#### UNIDAD DIDÁCTICA 3. EL CLIENTE

- 1.El cliente
- 2.Comportamiento del cliente
- 3.Necesidades del cliente
- 4.Tipos de clientes
- 5.Análisis del comportamiento del cliente
- 6.Factores de influencia en la conducta del cliente
- 7.Modelos del comportamiento del cliente

#### UNIDAD DIDÁCTICA 4. TELEFONISTA Y SU FORMACIÓN

- 1.Descripción y funciones de la ocupación de Telefonista
- 2.Entorno de Trabajo
- 3.Competencias de perfil profesional
- 4.Formación necesaria

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 5. TELEFONISTA COMO VENDEDOR**

- 1.El vendedor
- 2.Tipos de vendedores
- 3.Características del buen vendedor
- 4.Tipos de ventas
- 5.Cómo tener éxito en las ventas
- 6.Actividades del vendedor
- 7.Nociones de psicología aplicada a la venta

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 6. HABILIDADES INTERPERSONALES DE LA TELEFONISTA**

- 1.Introducción
- 2.La comunicación y sus elementos
- 3.Barreras de la comunicación
- 4.La escucha activa
- 5.La asertividad
- 6.Empatía
- 7.La inteligencia emocional

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 7. FORMALIDADES DE ACTUACIÓN DEL TELEFONISTA**

- 1.Introducción
- 2.Comunicación telefónica
- 3.Fases de la comunicación
- 4.Técnicas específicas
- 5.Actitudes
- 6.Expresiones y vocabulario

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 8. LA NEGOCIACIÓN**

- 1.Concepto de negociación
- 2.Estilos de negociación
- 3.Los caminos de la negociación
- 4.Fases de la negociación

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 9. TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN**

- 1.Estrategias de negociación
- 2.Tácticas de negociación
- 3.Cuestiones prácticas

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 10. EL TELÉFONO**

- 1.Definición de teléfono
- 2.¿Quién fue su inventor?

3. Evolución del teléfono y su utilización
4. Tipos de teléfono
5. Componentes del teléfono
6. Red telefónica
7. Centrales telefónicas
8. El teléfono, un medio de comunicación
9. Los Call Centers

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 11. TELEMARKETING**

1. Introducción
2. El telemarketing
3. Fases del telemarketing

## **PARTE 2. CUIDADOS DE LA VOZ EN LA ATENCIÓN TELEFÓNICA**

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. EL PROCESO DE COMUNICACIÓN EN LA EMPRESA**

1. Elementos del proceso de comunicación
2. Tipos de comunicación: La comunicación telefónica
3. La comunicación informal
4. Efectos de la comunicación
5. Obstáculos o barreras para la comunicación
6. Decálogo de la comunicación

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA COMUNICACIÓN ORAL I**

1. La comunicación oral en la empresa
2. Precisión y claridad en el lenguaje
3. Elementos de la comunicación oral eficaz
4. Técnicas de intervención verbal

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. LA COMUNICACIÓN ORAL II**

1. Formas de comunicación oral en la empresa
2. Hablar en público
3. La entrevista en la empresa

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 4. COMUNICACIÓN TELEFÓNICA**

1. Proceso de comunicación telefónica
2. Prestaciones habituales
3. Medios y equipos
4. Realización de llamadas
5. Protocolo telefónico

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 5. LA VOZ HABLADA**

1. Introducción

- 2.Los trastornos de la voz
- 3.Importancia de los diferentes tipos de respiración en la producción de la voz

#### UNIDAD DIDÁCTICA 6. FISIOLÓGÍA DE LA FONACIÓN EN ATENCIÓN TELEFÓNICA

- 1.Introducción: el sonido
- 2.Principales sistemas implicados en la fonación
- 3.Anatomía y fisiología del sistema fonador
- 4.El mecanismo de habla de la laringe
- 5.Las partes del Sistema Nervioso implicadas en la emisión de la voz
- 6.Postura corporal adecuada para la articulación de los sonidos

#### UNIDAD DIDÁCTICA 7. LA VOZ DEL PROFESIONAL EN ATENCIÓN TELEFÓNICA

- 1.Introducción
- 2.Características y requisitos de la voz del telefonista
- 3.La producción de la voz
- 4.Factores de riesgo que dañan la voz del profesional
- 5.Errores que cometen los docentes en la emisión de la voz
- 6.Adquisición de hábitos vocales adecuados

#### UNIDAD DIDÁCTICA 8. LA AFECTACIÓN DE LA VOZ EN ATENCIÓN TELEFÓNICA

- 1.Introducción
- 2.El uso correcto del aire
- 3.Patología vocales más comunes en los profesionales de atención telefónica
- 4.La fonación y el tabaquismo
- 5.Las hormonas y la voz
- 6.Síntomas que indican la existencia de desórdenes de la voz

#### UNIDAD DIDÁCTICA 9. CUIDADOS ESPECÍFICOS DE LA VOZ DEL PROFESIONAL EN ATENCIÓN TELEFÓNICA

- 1.Introducción
- 2.Medidas preventivas de los problemas de voz del telefonista
- 3.La higiene vocal del telefonista
- 4.La alimentación
- 5.Reeducación de la voz
- 6.Los sistemas de amplificación
- 7.Ejercicios para preparar la voz (calentamiento)

## PARTE 3. ANATOMÍA DE LA VOZ

#### UNIDAD DIDÁCTICA 1. CONCEPTOS GENERALES DE ANATOMÍA HUMANA

- 1.Huesos
- 2.Articulaciones
- 3.Músculos
- 4.Control del sistema nervioso

## **UNIDAD DIDÁCTICA 2. CONCEPTOS GENERALES SOBRE LA VOZ**

1. ¿Qué es la voz?
2. Tipos y clasificación de las voces
3. Las tres partes del aparato vocal: el fuelle,
4. el vibrador y los resonadores
5. Tipos de respiración
6. Respiración clavicular
7. Respiración intercostal
8. Respiración diafragmática

## **UNIDAD DIDÁCTICA 3. CAJA TORÁCICA. LOS ÓRGANOS RESPIRATORIOS**

1. Costillas, esternón y columna vertebral
2. Costillas
3. Esternón
4. Columna vertebral
5. Movimientos de la caja torácica
6. Cavidad torácica. Tráquea, árbol bronquial y pulmones
7. Tráquea y árbol bronquial
8. Pulmones

## **UNIDAD DIDÁCTICA 4. LA LARINGE. EL VIBRADOR DEL APARATO VOCAL**

1. Anatomía de la laringe
2. Cartílagos de la laringe
3. Articulaciones de la laringe
4. Ligamentos de la laringe
5. Cavidad de la laringe. Cuerdas vocales
6. Músculos intrínsecos de la laringe
7. Nervios de la laringe
8. Fonación
9. Cambios en las cuerdas vocales por la acción
10. hormonal a lo largo de la vida
11. Músculos extrínsecos. Posición de la laringe
12. La voz de pecho y el pasaje de la voz
13. Huesos de la cintura escapular
14. Temporal y mandíbula
15. Músculos extrínsecos de la laringe
16. Posición de la laringe. Voz de pecho y pasaje de la voz

## **UNIDAD DIDÁCTICA 5. LA RESPIRACIÓN DIAFRAGMÁTICA. LA MANCHA DEL APARATO VOCAL**

1. Diafragma. El músculo inspirador
2. Anatomía del diafragma
3. Acciones del diafragma

4. Mecánica diafragmática
5. Músculos abdominales. La espiración controlada
6. Pelvis. Sacro, cóccix y coxal
7. Anatomía de los músculos abdominales
8. Presión intraabdominal
9. Equilibrio diafragma/musculatura abdominal
10. El soporte de la voz

#### UNIDAD DIDÁCTICA 6. MÚSCULOS ACCESORIOS DE LA RESPIRACIÓN

1. Músculos accesorios de la inspiración
2. Músculos intercostales externos
3. Músculos elevadores de las costillas (supracostales) largos y cortos
4. Músculo esternocleidomastoideo
5. Músculos escalenos
6. Músculo pectoral mayor
7. Músculo pectoral menor
8. Músculo serrato anterior (mayor o lateral)
9. Músculo dorsal ancho
10. Músculo serrato posterosuperior
11. Músculos accesorios de la espiración
12. Músculos intercostales internos (intermedios)
13. Músculos intercostales íntimos (internos)
14. Músculo cuadrado lumbar
15. Músculo serrato posteroinferior
16. Músculos subcostales
17. Músculo transverso del tórax

#### UNIDAD DIDÁCTICA 7. RESONADORES DE LA VOZ

1. Huesos del cráneo y de la cara
2. Esfenoides
3. Frontal
4. Etmoides
5. Cornete inferior
6. Lagrimal o unguis
7. Vómer
8. Palatino
9. Maxilar
10. Nasal
11. Faringe
12. Porción nasal de la faringe o rinofaringe
13. Porción oral de la faringe u orofaringe

14. Porción laríngea de la faringe o hipofaringe
15. Músculos de la faringe
16. Músculos constrictores de la faringe
17. Músculos elevadores de la faringe
18. Acción coordinada de los músculos de la faringe. Deglución
19. La faringe como caja de resonancia. Voz engolada
20. Velo del paladar o paladar blando
21. Boca
22. Vestíbulo de la boca
23. Articulación temporomandibular. Músculos de la masticación
24. Cavidad bucal propiamente dicha
25. La boca como cavidad de resonancia
26. Timbre, cobertura y proyección de la voz
27. Cavidad nasal y senos paranasales
28. Cavidad nasal y fosas nasales
29. Senos paranasales

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 8. EJERCICIOS PRÁCTICOS**

1. Importancia de la postura
2. Ejercicios de relajación
3. Cómo respirar bien
4. Introducción al trabajo vocal

## **PARTE 4. TÉCNICAS DE REHABILITACIÓN DE LA VOZ**

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. ANATOMOFISIOLOGÍA DE LOS SISTEMAS IMPLICADOS EN LA REPRODUCCIÓN DE LA VOZ**

1. El aparato fonador
2. El sistema respiratorio
3. El sistema vibrador
4. El sistema resonador
5. El sistema nervioso

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA VOZ**

1. La voz humana
2. La producción de la voz
3. Parámetros de la voz

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. EL DESARROLLO DE LA COMUNICACIÓN Y DEL LENGUAJE**

1. Conceptos básicos sobre la comunicación y del lenguaje
2. Factores implicados en el desarrollo del lenguaje

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 4. LOS TRASTORNOS DE LA VOZ**

1. Concepto de trastorno
2. Introducción al trastorno de la voz
3. Principales trastornos de la voz: afonía y disfonía

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 5. LA CLASIFICACIÓN DE LAS DISFONÍAS**

1. Disfonías funcionales
2. Disfonías orgánicas

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 6. ALTERACIONES MÁS FRECUENTES DE LOS REPLIEGUES VOCALES**

1. El nódulo
2. El pólipo
3. Edema de Reinke
4. Disfonía hipercinética
5. Disfonía hipocinética
6. Laringitis
7. Faringitis

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 7. HIGIENE DE LA VOZ**

1. Concepto de higiene vocal
2. Importancia de la higiene vocal
3. Pautas a seguir para mantener una higiene vocal adecuada

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 8. EL LARINGÓLOGO**

1. La figura del laringólogo
2. Funciones del laringólogo
3. Importancia del laringólogo

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 9. TÉCNICAS APLICADAS A LA REHABILITACIÓN DE LA VOZ**

1. Técnicas de relajación
2. Técnicas de respiración

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 10. EJERCICIOS DE REHABILITACIÓN DE LA VOZ**

1. Ejercicios logocinéticos
2. Ejercicios de vocalización
3. Ejercicios de impostación
4. Ejercicios de articulación