



Formación a distancia - ISSA on line

Curso de ATENCIÓN TELEFÓNICA

- Duración del curso:** Del 1 al 29 de junio de 2010 (4 semanas lectivas)
- Objetivos:**
 - Mejorar las habilidades de comunicación personal y telefónica para saber captar las informaciones, transmitir los elementos clave, aprender a filtrar llamadas, personalizar la acogida y hacer del teléfono una herramienta eficaz y no un enemigo del trabajo.
- Profesora:** D.^a María Coro Aycart Barba. Profesora de Comunicación Oral en ISSA-Universidad de Navarra.
- Dirigido a:** Asistentes de Dirección y Secretarías/os Ejecutivas/os que se desempeñan a niveles medios y/o de alta gerencia, con habilidades de comunicación que requieran su perfeccionamiento y su adaptación a las nuevas tendencias.

PROGRAMA (20 horas)

UNIDAD DIDÁCTICA 0. Introducción al aula virtual	Semana 0
UNIDAD DIDÁCTICA I. Análisis y ejercitación de los factores que intervienen en la atención telefónica: la voz, la respiración, la entonación, la velocidad, el volumen, el silencio, la articulación y el lenguaje.	Semana 1
UNIDAD DIDÁCTICA II. Normas generales para la correcta comunicación telefónica: actitudes negativas y positivas, recepción de llamadas y la acción filtro, cómo resolver correctamente cada uno de los pasos al recibir una llamada, tipos de llamadas y casos conflictivos (procedimiento para atender quejas o reclamaciones)	Semanas 2 y 3
UNIDAD DIDÁCTICA III. Preparación y realización de llamadas	Semana 4

METODOLOGÍA

- Metodología activa: cada lección consta de una parte teórica más ejercicios prácticos organizados del siguiente modo:
 - transcripción de conversaciones telefónicas elaboradas y remitidas por el alumno de acuerdo con lo explicado;
 - un foro de discusión y análisis de textos de conversaciones presentados por alumnos o procedentes de otras fuentes;
- La evaluación es continua: se han de resolver los ejercicios prácticos planteados en cada unidad didáctica y participar en los foros que surjan a lo largo del curso.
- Al acabar el curso, el alumno obtiene diploma acreditativo otorgado por ISSA-UNIVERSIDAD DE NAVARRA
- El alumno tiene acceso mediante una clave personal al sitio web del curso, donde podrá
 - Acceder a las unidades didácticas

- Realizar los ejercicios prácticos
- Plantear las dudas al profesor durante las tutorías
- Participar en debates con el resto de los alumnos
- Contactar directamente con la secretaría del curso

MATRICULACIÓN

Precio del curso: 250€ (equivalente a aprox. 360USD)

Nº limitado de inscripciones. Fecha tope de inscripción: **15 de mayo de 2010**

Una vez confirmada la plaza deberá realizar el pago.

Opciones de pago:

- Tarjeta de crédito VISA o Master Card
- Transferencia bancaria a la cuenta de titularidad INSTITUTO SUPERIOR SECRETARIADO ADM ISSA

Código IBAN: ES68 0095 4638 1406 0018 2270
Código BIC: VASCES2P
Nombre del Banco: BANCO DE VASCONIA, S.A.
Nº Cuenta: 0075 4638 04 06 00182270

CONTACTO:

Solicitudes nacionales: Coro Aycart (caycart@unav.es / Tel. 943 46 71 44)

Solicitudes en América: Yasmin Magdaleno (venezuela@unav.es /Tel: +58(0412) 623.6246),

Delegación de Admisión de la **Universidad de Navarra** en Venezuela.

PROFESORA



Mª Coro Aycart Barba

Licenciada en Ciencias de la Información (Periodismo),
Universidad de Navarra, Pamplona.

En la actualidad es profesora de **Técnicas de Comunicación**, responsable del **Dpto. de Formación Continua** para antiguos alumnos y miembro del **Dpto. de Comunicación y Relaciones Externas** en **ISSA-Universidad de Navarra**, San Sebastián. Durante 5 años ha trabajado como organizadora profesional de congresos y actos de empresa en **Lankor Servicios Empresariales S.L.**, San Sebastián. Anteriormente desarrolló su carrera profesional durante 3 años como redactora de **El Diario Vasco**, también en San Sebastián.