

# COMUNICACIÓN TELEFÓNICA EN ORGANIZACIONES Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

Modalidad: curso e-Learning Duración: 11 horas

Categorías: Administración y gestión

## OBJETIVOS

Aplicar las técnicas de comunicación oral, presencial o telemática.

## 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. 7. Destrezas en la recepción y realización de llamadas. 8. Normativa vigente en materia de seguridad, registro y confidencialidad de llamadas telefónicas.

