

# 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.