



Denominación	COMUNICACIÓN TELEFÓNICA EN EL ÁMBITO SANITARIO					
Línea estratégica (indicar)/necesidad sentida	Aseguramiento de los estándares de calidad percibida por los usuarios.					
Destinatarios	Personal sanitario y no sanitario que desarrollan tareas de atención telefónica con usuarios del sistema sanitario.					
N.º de ediciones	1	Participantes por edición	20	Total participantes		
N.º horas por edición	20	Total horas		Act. Acreditada (Sí/No)	Nº créd.	
Nombre Proveedor	Consultores M&TT, S.L.					
Metodología	Tipo ac. formativa	Curso	Método	Teleformación		

Calendario previsto:

Lugar de impartición:

Objetivos:

- Sensibilizar sobre el impacto que también tienen en la imagen de calidad de la organización los canales de comunicación no presenciales.
- Identificar las propias conductas verbales y paralingüísticas (tono, timbre,...) en la comunicación telefónica con el usuario.
- Desarrollar actitudes mentales y emociones positivas hacia el medio telefónico.
- Perfeccionar técnicas de comunicación en las dos direcciones: expresión y comprensión-escucha.
- Manejar técnicas para mantener un clima de comunicación positivo con el usuario.
- Utilizar técnicas asertivas y de control emocional ante comunicaciones telefónicas conflictivas.

Contenido y horas de cada módulo:

Contenido	Tiempo previsto
Módulo 1. Estilos de comunicación telefónica <ul style="list-style-type: none"> • Características diferenciales del medio telefónico • Diferentes estilos para diferentes situaciones. • Autoevaluación de actitudes y destrezas 	3 horas
Módulo 2. Las reglas del lenguaje telefónico. <ul style="list-style-type: none"> • La comunicación verbal y no verbal • Actitudes percibidas por ambos interlocutores y predisposición emocional. • Que decir y que no decir en una comunicación telefónica con los usuarios. • Hábitos, costumbres y muletillas. 	5 horas
Módulo 3. Técnicas para diferentes situaciones <ul style="list-style-type: none"> • Pautas de cortesía en la comunicación telefónica. • Recepción de llamadas: protocolos comunes de recepción y tratamiento de llamadas. • Emisión de llamadas: protocolos de actuación comunes en emisión de llamadas en función de la naturaleza emocional y contenido de la comunicación. • Inteligencia emocional: diagnosticar las actitudes y emociones del interlocutor. 	6 horas
Módulo 4. Manejo de situaciones conflictivas al teléfono: técnicas asertivas <ul style="list-style-type: none"> • Técnica del ECO o escucha activa. 	6 horas

- | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Técnica de los 3 pasos de la asertividad• Decir NO correctamente• Transmitir malas noticias o que no le van a gustar al usuario.• Plan de acción personal y mejora | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|