



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

## Curso de Cuidados de la Voz en la Atención Telefónica





Elige aprender en la escuela  
**líder en formación online**

# ÍNDICE

1 | Somos Euroinnova

2 | Rankings

3 | Alianzas y acreditaciones

4 | By EDUCA EDTECH Group

5 | Metodología LXP

6 | Razones por las que elegir Euroinnova

7 | Financiación y Becas

8 | Métodos de pago

9 | Programa Formativo

10 | Temario

11 | Contacto

## SOMOS EUROINNOVA

---

**Euroinnova International Online Education** inicia su actividad hace más de 20 años. Con la premisa de revolucionar el sector de la educación online, esta escuela de formación crece con el objetivo de dar la oportunidad a sus estudiantes de experimentar un crecimiento personal y profesional con formación eminentemente práctica.

Nuestra visión es ser **una institución educativa online reconocida en territorio nacional e internacional** por ofrecer una educación competente y acorde con la realidad profesional en busca del reciclaje profesional. Abogamos por el aprendizaje significativo para la vida real como pilar de nuestra metodología, estrategia que pretende que los nuevos conocimientos se incorporen de forma sustantiva en la estructura cognitiva de los estudiantes.

Más de

**19**

años de  
experiencia

Más de

**300k**

estudiantes  
formados

Hasta un

**98%**

tasa  
empleabilidad

Hasta un

**100%**

de financiación

Hasta un

**50%**

de los estudiantes  
repite

Hasta un

**25%**

de estudiantes  
internacionales

[Ver en la web](#)



**EUROINNOVA**  
INTERNACIONAL ONLINE EDUCATION



Desde donde quieras y como quieras,  
**Elige Euroinnova**



**QS, sello de excelencia académica**  
Euroinnova: 5 estrellas en educación online

## RANKINGS DE EUROINNOVA

---

Euroinnova International Online Education ha conseguido el reconocimiento de diferentes rankings a nivel nacional e internacional, gracias por su apuesta de **democratizar la educación** y apostar por la innovación educativa para **lograr la excelencia**.

Para la elaboración de estos rankings, se emplean **indicadores** como la reputación online y offline, la calidad de la institución, la responsabilidad social, la innovación educativa o el perfil de los profesionales.



[Ver en la web](#)



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

## ALIANZAS Y ACREDITACIONES



Ver en la web



EUROINNOVA  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

## BY EDUCA EDTECH

---

Euroinnova es una marca avalada por **EDUCA EDTECH Group**, que está compuesto por un conjunto de experimentadas y reconocidas **instituciones educativas de formación online**. Todas las entidades que lo forman comparten la misión de **democratizar el acceso a la educación** y apuestan por la transferencia de conocimiento, por el desarrollo tecnológico y por la investigación



### ONLINE EDUCATION

---



Ver en la web

# METODOLOGÍA LXP

---

La metodología **EDUCA LXP** permite una experiencia mejorada de aprendizaje integrando la AI en los procesos de e-learning, a través de modelos predictivos altamente personalizados, derivados del estudio de necesidades detectadas en la interacción del alumnado con sus entornos virtuales.

EDUCA LXP es fruto de la **Transferencia de Resultados de Investigación** de varios proyectos multidisciplinares de I+D+i, con participación de distintas Universidades Internacionales que apuestan por la transferencia de conocimientos, desarrollo tecnológico e investigación.



## 1. Flexibilidad

Aprendizaje 100% online y flexible, que permite al alumnado estudiar donde, cuando y como quiera.



## 2. Accesibilidad

Cercanía y comprensión. Democratizando el acceso a la educación trabajando para que todas las personas tengan la oportunidad de seguir formándose.



## 3. Personalización

Itinerarios formativos individualizados y adaptados a las necesidades de cada estudiante.



## 4. Acompañamiento / Seguimiento docente

Orientación académica por parte de un equipo docente especialista en su área de conocimiento, que aboga por la calidad educativa adaptando los procesos a las necesidades del mercado laboral.



## 5. Innovación

Desarrollos tecnológicos en permanente evolución impulsados por la AI mediante Learning Experience Platform.



## 6. Excelencia educativa

Enfoque didáctico orientado al trabajo por competencias, que favorece un aprendizaje práctico y significativo, garantizando el desarrollo profesional.



Programas  
**PROPIOS**  
**UNIVERSITARIOS**  
**OFICIALES**

## RAZONES POR LAS QUE ELEGIR EUROINNOVA

### 1. Nuestra Experiencia

- ✓ Más de **18 años de experiencia.**
- ✓ Más de **300.000 alumnos** ya se han formado en nuestras aulas virtuales
- ✓ Alumnos de los 5 continentes.
- ✓ **25%** de alumnos internacionales.
- ✓ **97%** de satisfacción
- ✓ **100% lo recomiendan.**
- ✓ Más de la mitad ha vuelto a estudiar en Euroinnova.

### 2. Nuestro Equipo

En la actualidad, Euroinnova cuenta con un equipo humano formado por más **400 profesionales**. Nuestro personal se encuentra sólidamente enmarcado en una estructura que facilita la mayor calidad en la atención al alumnado.

### 3. Nuestra Metodología



#### 100% ONLINE

Estudia cuando y desde donde quieras. Accede al campus virtual desde cualquier dispositivo.



#### APRENDIZAJE

Pretendemos que los nuevos conocimientos se incorporen de forma sustantiva en la estructura cognitiva



#### EQUIPO DOCENTE

Euroinnova cuenta con un equipo de profesionales que harán de tu estudio una experiencia de alta calidad educativa.



#### NO ESTARÁS SOLO

Acompañamiento por parte del equipo de tutorización durante toda tu experiencia como estudiante

## 4. Calidad AENOR

- ✓ Somos Agencia de Colaboración N°99000000169 autorizada por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social.
- ✓ Se llevan a cabo auditorías externas anuales que garantizan la máxima calidad AENOR.
- ✓ Nuestros procesos de enseñanza están certificados por **AENOR** por la ISO 9001.



## 5. Confianza

Contamos con el sello de **Confianza Online** y colaboramos con la Universidades más prestigiosas, Administraciones Públicas y Empresas Software a nivel Nacional e Internacional.



## 6. Somos distribuidores de formación

Como parte de su infraestructura y como muestra de su constante expansión Euroinnova incluye dentro de su organización una **editorial y una imprenta digital industrial**.

## FINANCIACIÓN Y BECAS

---

Financia tu cursos o máster y disfruta de las becas disponibles. ¡Contacta con nuestro equipo experto para saber cuál se adapta más a tu perfil!

**25%** Beca  
ALUMNI

**20%** Beca  
DESEMPLEO

**15%** Beca  
EMPRENDE

**15%** Beca  
RECOMIENDA

**15%** Beca  
GRUPO

**20%** Beca  
FAMILIA  
NUMEROSA

**20%** Beca  
DIVERSIDAD  
FUNCIONAL

**20%** Beca  
PARA PROFESIONALES,  
SANITARIOS,  
COLEGIADOS/AS



[Solicitar información](#)

## MÉTODOS DE PAGO

---

Con la Garantía de:



Fracciona el pago de tu curso en cómodos plazos y sin interéres de forma segura.



Nos adaptamos a todos los métodos de pago internacionales:



y muchos mas...



[Ver en la web](#)



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



## Descripción

---

La voz proyectada, voz profesional o voz de trabajo es la que se utiliza para realizar una actividad profesional concreta. En el caso de la atención telefónica, se trata de utilizar la voz de forma que llegue de manera clara a la persona con la que se comunica, pero se debe aprender a hacerlo sin esfuerzo y de la forma adecuada. Este curso aportará los conocimientos necesarios para ello, además de introducir al alumno en el aprendizaje de los problemas que conlleva una mala utilización de la voz, las patologías que se pueden producir y los cuidados que se pueden llevar a cabo para evitar daños.

## Objetivos

---

Este Curso Cuidados de la Voz en la Atención Telefónica facilitará el alcance de los siguientes objetivos establecidos: Conocer la importancia de la comunicación, el lenguaje y el habla dentro de la empresa Saber cuáles son las fases del desarrollo del lenguaje y sus requisitos Aprender cuáles son los principales sistemas implicados en la fonación Aprender cuáles son los principales trastornos de la voz Conocer la importancia de los cuidados de la voz para los docentes Saber cuáles son las principales patologías vocales más comunes y sus características Desarrollar técnicas de cuidados específicos para la voz

## A quién va dirigido

---

Este curso está dirigido a todos los profesionales que trabajen en el ámbito de la atención telefónica y que estén interesados en conocer las pautas de actuación adecuadas para la emisión correcta de la voz, su cuidado y las posibles patologías que puedan aparecer. El curso también está dirigido a cualquier persona que utilice su voz como herramienta de trabajo o a todo aquel que esté interesado en aprender estas pautas y técnicas específicas.

## Para qué te prepara

---

A través de este curso, el alumno podrá conocer los sistemas implicados en la emisión de la voz, la importancia de la comunicación, el lenguaje y el habla, etc. A través de este tipo de información, también aprenderá los elementos que intervienen en la emisión de la voz, etc. En definitiva, el alumno aprenderá cuáles son las pautas adecuadas para emitir la voz de forma que no se dañe la misma.

## Salidas laborales

---

Gracias a este Curso Cuidados de la Voz en la Atención al Cliente, aumentarás tu formación en el ámbito de la atención al consumidor. Además, te permitirá ejercer como experto en soporte al cliente.

[Ver en la web](#)



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

## TEMARIO

---

### 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. FISIOLÓGIA 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

[Ver en la web](#)



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. Reeducción de la voz
6. Los sistemas de amplificación
7. Ejercicios para preparar la voz (calentamiento)

## ¿Te ha parecido interesante esta información?

Si aún tienes dudas, nuestro equipo de asesoramiento académico estará encantado de resolverlas.

Pregúntanos sobre nuestro método de formación, nuestros profesores, las becas o incluso simplemente conócenos.

### Solicita información sin compromiso

¡Matricularme ya!

¡Encuétranos aquí!

Edificio Educa Edtech

Camino de la Torrecilla N.º 30 EDIFICIO EDUCA EDTECH,  
C.P. 18.200, Maracena (Granada)

 900 831 200

 [formacion@euroinnova.com](mailto:formacion@euroinnova.com)

 [www.euroinnova.edu.es](http://www.euroinnova.edu.es)

### Horario atención al cliente

Lunes a viernes: 9:00 a 20:00h Horario España

¡Síguenos para estar al tanto de todas nuestras novedades!



Ver en la web



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

 By  
**EDUCA EDTECH**  
Group