

WORKSHOP: TELEPHONING

Cómo utilizar de forma eficaz el teléfono

Premisas: El teléfono es una herramienta de trabajo cada vez más utilizada: es por lo tanto importante utilizarlo de la mejor forma, con el fin de entender y hacerse entender, maximizando nuestra eficacia.

Destinatarios: El cursillo está dirigido a aquellos que utilicen el teléfono para su actividad laboral o privada, y que deseen mejorar sus competencias y habilidades.

Objetivo: Mejorar nuestras capacidades a la hora de utilizar el teléfono, para ser más eficaces tanto en el ámbito de nuestra actividad profesional como en la personal. El objetivo principal de este cursillo es el de facilitar las herramientas lingüísticas para gestionar mejor los contactos telefónicos.

Prácticas: Se prevén prácticas para consolidar y utilizar los contenidos de las diferentes actividades, su correlación y nivel de importancia de cara a los objetivos.

Participantes: Máximo 10 personas.

Contactos:

1

Enfoque en la habilidad de escuchar y realizar llamadas

- Aumentar la capacidad de escuchar al teléfono
- Aprender frases útiles para realizar un comentario sobre la marcha
- Planifica las llamadas
- Frases útiles para saludar, presentarse y explicar el objetivo de la llamada

2

Recibir llamadas y dejar mensajes

- Frases útiles para ganar tiempo, comprobar y aclarar
- Practicar el uso de rellenos como well y hm
- Practicar el uso de los números
- Aprender a manejar mensajes con contestadores automáticos, buzones de voz y mensajes de texto
- Tomar nota
- Aprender frases útiles para explicar y pedir aclaraciones
- Pensar en enfatizar palabras y frases
- Deletreo

3

Manejar los problemas y conference calls

- Cómo manejar problemas técnicos, cortes e incomprendiones
- Aprender frases útiles para describir problemas y pedir perdón
- Cómo enfatizar palabras y frases
- La utilización de teléfonos móviles
- Participar en conference calls
- Aprender frases útiles para resumir y terminar una llamada
- Frases útiles, terminología y síntesis