



| CURSO GRATUITO |

Educación de la voz y control del estrés en la atención telefónica

Código	SEAD050PO
Acción formativa	Educación de la voz y control del estrés en la atención telefónica
Área Profesional	Seguridad y prevención
Familia Profesional	Seguridad y medio ambiente
Modalidad	Teleformación
Horas	75 Horas

Objetivos

Adquirir estrategias para identificar y prevenir el estrés en el puesto de trabajo. Uso de la voz para optimizar la forma de hablar, pautas de higiene vocal para prevenir patologías y facilitar el reconocimiento y la toma de conciencia corporal y emocional así como usar técnicas de respiración y relajación.

Información

Curso subvencionado para trabajadores ocupados del sector Servicios a Empresas, que mejorará tu cualificación y competitividad. Para acceder a este curso no se requiere ningún nivel de formación previo.

Contenidos

1. GESTIÓN DEL ESTRÉS EN LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

- 1.1. Concepto de estrés.
- 1.2. Fuentes de estrés laboral.
- 1.3. Estrategias de prevención.

2. FONIATRÍA Y EDUCACIÓN PARA LA VOZ

- 2.1. Conocer la voz.
- 2.2. Percibir y ejercitar la voz.
- 2.3. Prevenir y cuidar la voz.

3. TÉCNICAS DE RELAJACIÓN PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

- 3.1. Conciencia corporal y emocional.
- 3.2. La respiración.
- 3.3. La relajación.