

**Máster en Cuidados de la Voz en la Atención Telefónica + Titulación
Universitaria**



ÍNDICE

1 | Somos Educa
Business School

2 | Rankings

3 | Alianzas y
acreditaciones

4 | By EDUCA
EDTECH
Group

5 | Metodología
LXP

6 | Razones por las
que elegir Educa
Business School

7 | Programa
Formativo

8 | Temario

9 | Contacto

SOMOS EDUCA BUSINESS SCHOOL

EDUCA Business School es una institución de formación online especializada en negocios. Como miembro de la Comisión Internacional de Educación a Distancia y con el prestigioso Certificado de Calidad AENOR (normativa ISO 9001) nuestra institución se distingue por su compromiso con la excelencia educativa.

Nuestra **oferta formativa**, además de **satisfacer las demandas del mercado laboral** actual, puede bonificarse como formación continua para el personal trabajador, así como ser homologados en Oposiciones dentro de la Administración Pública. Las titulaciones de EDUCA Business School se pueden certificar con la Apostilla de La Haya dotándolos de validez internacional en más de 160 países.

Más de

18

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

RANKINGS DE EDUCA BUSINESS SCHOOL

Educa Business School se engloba en el conjunto de EDUCA EDTECH Group, que ha sido reconocido por su trabajo en el campo de la formación online.

Todas las entidades bajo el sello EDUCA EDTECH 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. Gracias a ello ha conseguido el reconocimiento de diferentes rankings a nivel nacional e internacional.



ALIANZAS Y ACREDITACIONES



FONDO
SOCIAL
EUROPEO



BY EDUCA EDTECH

Educa Business School 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



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.

RAZONES POR LAS QUE ELEGIR EDUCA BUSINESS SCHOOL

1. FORMACIÓN ONLINE ESPECIALIZADA

Nuestros alumnos acceden a un modelo pedagógico innovador **de más de 20 años de experiencia educativa con Calidad Europea.**



2. METODOLOGÍA DE EDUCACIÓN FLEXIBLE

Con nuestra metodología estudiarán **100% online** y nuestros alumnos/as tendrán acceso los 365 días del año a la plataforma educativa.



3. CAMPUS VIRTUAL DE ÚLTIMA TECNOLOGÍA



Contamos con una **plataforma avanzada** con material adaptado a la realidad empresarial, que fomenta la participación, interacción y comunicación con alumnos de distintos países.

4. DOCENTES DE PRIMER NIVEL

Nuestros docentes están acreditados y formados en **Universidades de alto prestigio en Europa**, todos en activo y con una amplia experiencia profesional.



5. TUTORÍA PERMANENTE



Contamos con un **Centro de Atención al Estudiante CAE**, que brinda atención personalizada y acompañamiento durante todo el proceso formativo.

6. DOBLE MATRICULACIÓN

Algunas de nuestras acciones formativas cuentan con la llamada **Doble matriculación**, que te permite obtener dos formaciones, ya sean de masters o curso, al precio de una.



Máster en Cuidados de la Voz en la Atención Telefónica + Titulación Universitaria



DURACIÓN
1500 horas



**MODALIDAD
ONLINE**



**ACOMPañAMIENTO
PERSONALIZADO**



CREDITOS
5 ECTS

Titulación

Doble Titulación: - Titulación de Master en Cuidados de la Voz en la Atención Telefónica con 1500 horas expedida por EDUCA BUSINESS SCHOOL como Escuela de Negocios Acreditada para la Impartición de Formación Superior de Postgrado, con Validez Profesional a Nivel Internacional - Titulación Universitaria en Técnicas de Rehabilitación de la Voz con 5 Créditos Universitarios ECTS. Formación Continua baremable en bolsas de trabajo y concursos oposición de la Administración Pública.



EDUCA BUSINESS SCHOOL

como centro acreditado para la impartición de acciones formativas
expide el presente título propio

NOMBRE DEL ALUMNO/A

con número de documento XXXXXXXXX ha superado los estudios correspondientes de

Nombre del curso

con una duración de XXX horas, perteneciente al Plan de Formación de Educa Business School.

Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con número de expediente XXXX/XXXX-XXXX-XXXXXX.

Con una calificación XXXXXXXXXXXXXXX.

Y para que conste expido la presente titulación en Granada, a (día) de (mes) del (año).

Firma del Alumno/a
NOMBRE ALUMNO/A

La Dirección Académica
NOMBRE DE AREA MANAGER



Con el Voto de Calificación, Calificación Superior del Consejo de Gobierno y Decisión de la URECOE (Plan Propio) (2016)

Descripción

Si quiere desenvolverse de manera profesional en el ámbito de la Voz este es su momento, con el Master en Cuidados de la Voz en la Atención Telefónica podrá adquirir los conocimientos necesarios para desempeñar funciones de la mejor manera posible en este entorno. Realizando este Master en Cuidados de la Voz en la Atención Telefónica conocerá las estructuras del cuerpo que influyen en la producción de la voz, adquiriendo las técnicas para coordinar las diferentes partes y estructuras para la llegar a una calidad en la emisión de la voz.

Objetivos

Los objetivos que se pretenden alcanzar en este Master Cuidados de la Voz en la Atención Telefónica son los siguientes: - Adquirir los conceptos generales de la anatomía humana y la voz. - Conocer las partes importantes como la caja torácica o la laringe. - Realizar una respiración diafragmática. - Conocer los resonadores de la voz. - Realizar ejercicios prácticos. - 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

Para qué te prepara

Este Master en Cuidados de la Voz en la Atención Telefónica 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 Master en Cuidados de la Voz en la Atención Telefónica 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.

A quién va dirigido

A través de este Master en Cuidados de la Voz en la Atención Telefónica, 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

Una vez finalizada la formación en el presente máster, habrás adquirido los conocimientos y habilidades que aumentarán tus expectativas laborales en el sector de la Atención Telefónica.

TEMARIO

PARTE 1. CUIDADOS DE LA VOZ EN LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

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

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)

PARTE 2. ATENCIÓN TELEFÓNICA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. SERVICIO/ASISTENCIA AL CLIENTE

1. Servicio al cliente
2. La calidad del servicio al cliente
3. Asistencia al cliente
4. Indicaciones de la asistencia al cliente

UNIDAD DIDÁCTICA 2. CALIDAD PERCIBIDA Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

1. Introducción
2. Herramientas de medida de la calidad percibida (satisfacción del cliente)
3. Calidad percibida por el consumidor
4. Calidad del servicio
5. ¿Por qué medir la calidad percibida?
6. ¿Por qué resulta difícil medir la calidad percibida?
7. Herramientas para medir la satisfacción del cliente

UNIDAD DIDÁCTICA 3. EL CLIENTE

1. El cliente
2. Comportamiento del cliente
3. Necesidades del cliente
4. Tipos de clientes
5. Análisis del comportamiento del cliente
6. Factores de influencia en la conducta del cliente
7. Modelos del comportamiento del cliente

UNIDAD DIDÁCTICA 4. TELEFONISTA Y SU FORMACIÓN

1. Descripción y funciones de la ocupación de Telefonista
2. Entorno de Trabajo
3. Competencias de perfil profesional
4. Formación necesaria

UNIDAD DIDÁCTICA 5. TELEFONISTA COMO VENDEDOR

1. El vendedor
2. Tipos de vendedores
3. Características del buen vendedor
4. Tipos de ventas
5. Cómo tener éxito en las ventas
6. Actividades del vendedor
7. Nociones de psicología aplicada a la venta

UNIDAD DIDÁCTICA 6. HABILIDADES INTERPERSONALES DE LA TELEFONISTA

1. Introducción
2. La comunicación y sus elementos
3. Barreras de la comunicación
4. La escucha activa
5. La asertividad
6. Empatía
7. La inteligencia emocional

UNIDAD DIDÁCTICA 7. FORMALIDADES DE ACTUACIÓN DEL TELEFONISTA

1. Introducción
2. Comunicación telefónica
3. Fases de la comunicación
4. Técnicas específicas
5. Actitudes
6. Expresiones y vocabulario

UNIDAD DIDÁCTICA 8. LA NEGOCIACIÓN

1. Concepto de negociación
2. Estilos de negociación
3. Los caminos de la negociación
4. Fases de la negociación

UNIDAD DIDÁCTICA 9. TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN

1. Estrategias de negociación
2. Tácticas de negociación
3. Cuestiones prácticas

UNIDAD DIDÁCTICA 10. EL TELÉFONO

1. Definición de teléfono
2. ¿Quién fue su inventor?
3. Evolución del teléfono y su utilización
4. Tipos de teléfono
5. Componentes del teléfono
6. Red telefónica
7. Centrales telefónicas
8. El teléfono, un medio de comunicación
9. Los Call Centers

UNIDAD DIDÁCTICA 11. TELEMARKETING

1. Introducción
2. El telemarketing
3. Fases del telemarketing

PARTE 3. ANATOMÍA DE LA VOZ

UNIDAD DIDÁCTICA 1. CONCEPTOS GENERALES DE ANATOMÍA HUMANA

1. Huesos
2. Articulaciones
3. Músculos
4. Control del sistema nervioso

UNIDAD DIDÁCTICA 2. CONCEPTOS GENERALES SOBRE LA VOZ

1. ¿Qué es la voz?
2. Tipos y clasificación de las voces
3. Las tres partes del aparato vocal: el fuelle,
4. el vibrador y los resonadores
5. Tipos de respiración
6. Respiración clavicular
7. Respiración intercostal
8. Respiración diafragmática

UNIDAD DIDÁCTICA 3. CAJA TORÁCICA. LOS ÓRGANOS RESPIRATORIOS

1. Costillas, esternón y columna vertebral
2. Costillas
3. Esternón
4. Columna vertebral

5. Movimientos de la caja torácica
6. Cavidad torácica. Tráquea, árbol bronquial y pulmones
7. Tráquea y árbol bronquial
8. Pulmones

UNIDAD DIDÁCTICA 4. LA LARINGE. EL VIBRADOR DEL APARATO VOCAL

1. Anatomía de la laringe
2. Cartílagos de la laringe
3. Articulaciones de la laringe
4. Ligamentos de la laringe
5. Cavidad de la laringe. Cuerdas vocales
6. Músculos intrínsecos de la laringe
7. Nervios de la laringe
8. Fonación
9. Cambios en las cuerdas vocales por la acción
10. hormonal a lo largo de la vida
11. Músculos extrínsecos. Posición de la laringe
12. La voz de pecho y el pasaje de la voz
13. Huesos de la cintura escapular
14. Temporal y mandíbula
15. Músculos extrínsecos de la laringe
16. Posición de la laringe. Voz de pecho y pasaje de la voz

UNIDAD DIDÁCTICA 5. LA RESPIRACIÓN DIAFRAGMÁTICA. LA MANCHA DEL APARATO VOCAL

1. Diafragma. El músculo inspirador
2. Anatomía del diafragma
3. Acciones del diafragma
4. Mecánica diafragmática
5. Músculos abdominales. La espiración controlada
6. Pelvis. Sacro, cóccix y coxal
7. Anatomía de los músculos abdominales
8. Presión intraabdominal
9. Equilibrio diafragma/musculatura abdominal
10. El soporte de la voz

UNIDAD DIDÁCTICA 6. MÚSCULOS ACCESORIOS DE LA RESPIRACIÓN

1. Músculos accesorios de la inspiración
2. Músculos intercostales externos
3. Músculos elevadores de las costillas (supracostales) largos y cortos
4. Músculo esternocleidomastoideo
5. Músculos escalenos
6. Músculo pectoral mayor
7. Músculo pectoral menor
8. Músculo serrato anterior (mayor o lateral)
9. Músculo dorsal ancho
10. Músculo serrato posterosuperior

11. Músculos accesorios de la espiración
12. Músculos intercostales internos (intermedios)
13. Músculos intercostales íntimos (internos)
14. Músculo cuadrado lumbar
15. Músculo serrato posteroinferior
16. Músculos subcostales
17. Músculo transverso del tórax

UNIDAD DIDÁCTICA 7. RESONADORES DE LA VOZ

1. Huesos del cráneo y de la cara
2. Esfenoides
3. Frontal
4. Etmoides
5. Cornete inferior
6. Lagrimal o unguis
7. Vómer
8. Palatino
9. Maxilar
10. Nasal
11. Faringe
12. Porción nasal de la faringe o rinofaringe
13. Porción oral de la faringe u orofaringe
14. Porción laríngea de la faringe o hipofaringe
15. Músculos de la faringe
16. Músculos constrictores de la faringe
17. Músculos elevadores de la faringe
18. Acción coordinada de los músculos de la faringe. Deglución
19. La faringe como caja de resonancia. Voz engolada
20. Velo del paladar o paladar blando
21. Boca
22. Vestíbulo de la boca
23. Articulación temporomandibular. Músculos de la masticación
24. Cavity bucal propiamente dicha
25. La boca como cavity de resonancia
26. Timbre, cobertura y proyección de la voz
27. Cavity nasal y senos paranasales
28. Cavity nasal y fosas nasales
29. Senos paranasales

UNIDAD DIDÁCTICA 8. EJERCICIOS PRÁCTICOS

1. Importancia de la postura
2. Ejercicios de relajación
3. Cómo respirar bien
4. Introducción al trabajo vocal

PARTE 4. TÉCNICAS DE REHABILITACIÓN DE LA VOZ

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ANATOMOFISIOLOGÍA DE LOS SISTEMAS IMPLICADOS EN LA REPRODUCCIÓN DE LA VOZ

1. El aparato fonador
2. El sistema respiratorio
3. El sistema vibrador
4. El sistema resonador
5. El sistema nervioso

UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA VOZ

1. La voz humana
2. La producción de la voz
3. Parámetros de la voz

UNIDAD DIDÁCTICA 3. EL DESARROLLO DE LA COMUNICACIÓN Y DEL LENGUAJE

1. Conceptos básicos sobre la comunicación y del lenguaje
2. Factores implicados en el desarrollo del lenguaje

UNIDAD DIDÁCTICA 4. LOS TRASTORNOS DE LA VOZ

1. Concepto de trastorno
2. Introducción al trastorno de la voz
3. Principales trastornos de la voz: afonía y disfonía

UNIDAD DIDÁCTICA 5. LA CLASIFICACIÓN DE LAS DISFONÍAS

1. Disfonías funcionales
2. Disfonías orgánicas

UNIDAD DIDÁCTICA 6. ALTERACIONES MÁS FRECUENTES DE LOS REPLIEGUES VOCALES

1. El nódulo
2. El pólipo
3. Edema de Reinke
4. Disfonía hipercinética
5. Disfonía hipocinética
6. Laringitis
7. Faringitis

UNIDAD DIDÁCTICA 7. HIGIENE DE LA VOZ

1. Concepto de higiene vocal
2. Importancia de la higiene vocal
3. Pautas a seguir para mantener una higiene vocal adecuada

UNIDAD DIDÁCTICA 8. EL LARINGÓLOGO

1. La figura del laringólogo

2. Funciones del laringólogo
3. Importancia del laringólogo

UNIDAD DIDÁCTICA 9. TÉCNICAS APLICADAS A LA REHABILITACIÓN DE LA VOZ

1. Técnicas de relajación
2. Técnicas de respiración

UNIDAD DIDÁCTICA 10. EJERCICIOS DE REHABILITACIÓN DE LA VOZ

1. Ejercicios logocinéticos
2. Ejercicios de vocalización
3. Ejercicios de impostación
4. Ejercicios de articulación

