ICUFOR
Cursos de Formación Permanente Universitaria

Curso de Formación Permanente

Comunicación Telefónica y Atención a las Personas Usuarias

6 ECTS | 150 horas | Online, a tu ritmo

Formación acreditada por
Universidad de Vitoria-Gasteiz EUNEIZ



Acerca de ICUFOR

ICUFOR es un centro privado de formación online, Centro Acreditado y Autorizado por la Universidad EUNEIZ de Vitoria-Gasteiz. Diseñamos e impartimos Cursos de Formación Permanente universitarios, pensados para la actualización y la especialización de profesionales en activo.

Nuestros cursos se estudian a tu ritmo en un campus virtual propio y terminan con el diploma de la Universidad EUNEIZ y con certificados de ICUFOR verificables.

Centro acreditado
Universidad EUNEIZ

100 % online
Campus virtual propio

Equipo docente
Disponible todo el curso



Metodología de estudio

Campus virtual propio
Estudias desde cualquier lugar y dispositivo, sin horarios.

Aprendizaje autónomo, pero acompañado
Tú marcas el ritmo y nuestro equipo de docentes resuelve tus dudas y orienta tu estudio.

Contenido del curso en PDF
El material principal, para estudiarlo a fondo, tema a tema.

Abstract de cada tema
Su síntesis, para situarte al empezar y repasar al final.

Presentación con los aspectos clave
Lo esencial de cada bloque, para jerarquizar y fijar.

Cuestionarios de evaluación
De respuesta múltiple, uno por tema.



Campus virtual

Mis cursos
Tu progreso y el siguiente tema por estudiar

Materiales
Contenido en PDF, Abstract y presentación con los aspectos clave

Cuestionarios de evaluación
Tu nota y la revisión de tus respuestas

Equipo docente
Consulta por escrito, chat y asesor de IA a cualquier hora

Secretaría
Certificados en PDF con código de verificación

Pagos y facturas
Descarga de facturas en PDF



Presentación del programa



Adquiere todas las habilidades necesarias para convertirte en un profesional altamente competente en el ámbito de la atención telefónica con este programa formativo de ICUFOR. En un entorno donde la comunicación eficaz marca la diferencia en la experiencia del usuario, dominar las técnicas de interacción telefónica resulta imprescindible para cualquier organización que aspire a la excelencia en su servicio.

A lo largo de esta formación, profundizarás en los fundamentos de la comunicación humana aplicados al canal telefónico, aprenderás a gestionar las distintas fases de una llamada profesional y desarrollarás competencias esenciales como la escucha activa, la empatía y el uso estratégico de la voz.

Duración
150 horas

Créditos
6 Créditos ECTS

Metodología
Online

Matriculación
Permanente

Objetivos del curso

Comprender los fundamentos de la comunicación humana, analizando sus modelos, elementos y particularidades en el canal telefónico profesional.

Desarrollar habilidades de escucha activa, empatía, modulación vocal y asertividad, incorporándolas a la práctica de la atención telefónica.

Clasificar los perfiles de personas usuarias, ajustando las estrategias comunicativas a sus características y necesidades específicas.

Identificar los factores de riesgo emocional del trabajo en atención telefónica, desarrollando estrategias de regulación emocional y autocuidado profesional.

Dominar la estructura de la llamada telefónica profesional, aplicando las fases, normas de cortesía y técnicas de gestión propias de cada etapa.

Diseñar protocolos y guiones de atención telefónica, adaptándolos al contexto organizacional y a las necesidades de las personas usuarias.

Aplicar técnicas de prevención y resolución de conflictos, gestionando quejas y reclamaciones conforme a los procedimientos profesionales establecidos.

Conocer las herramientas tecnológicas, los indicadores de calidad y el marco normativo y ético, utilizándolos para la mejora continua del servicio telefónico.

Temario

01 Fundamentos de la comunicación humana y su aplicación al contexto telefónico

1.1. Concepto y naturaleza de la comunicación humana en el ámbito profesional
1.2. Teorías y modelos clásicos de la comunicación aplicados al entorno organizacional
1.3. Elementos constitutivos del proceso comunicativo en la interacción telefónica
1.4. Comunicación verbal, paraverbal y no verbal: implicaciones en el canal telefónico
1.5. El contexto organizacional como marco de la comunicación telefónica profesional

02 El proceso de comunicación telefónica: fases, estructura y particularidades

2.1. Características específicas del canal telefónico como medio de comunicación profesional
2.2. Fases de la llamada telefónica profesional
2.3. Llamadas entrantes y salientes: diferencias en su gestión y planificación
2.4. Normas de cortesía, protocolo y etiqueta telefónica en el ámbito profesional
2.5. Transferencia de llamadas, puestas en espera y gestión de múltiples interlocutores
2.6. La gestión eficiente del tiempo en la comunicación telefónica

Temario

03 Habilidades comunicativas esenciales para la atención telefónica eficaz

3.1. La escucha activa como competencia clave en la interacción telefónica
3.2. La empatía y la sintonización emocional con la persona usuaria
3.3. El uso profesional de la voz: tono, ritmo, volumen y modulación
3.4. Claridad, precisión y asertividad en el uso del lenguaje verbal
3.5. Técnicas de formulación de preguntas para la identificación de necesidades
3.6. La reformulación y el parafraseo como herramientas de comprensión mutua
3.7. El feedback y la retroalimentación efectiva durante la conversación telefónica

Temario

04 Protocolos y técnicas de atención a las personas usuarias por vía telefónica

4.1. Concepto, principios y objetivos de la atención a las personas usuarias
4.2. Diseño e implementación de protocolos de atención telefónica
4.3. Técnicas de identificación y análisis de las necesidades de las personas usuarias
4.4. Técnicas de información y orientación eficaz por vía telefónica
4.5. Gestión de la toma de datos y registro de incidencias durante la llamada
4.6. Coordinación interdepartamental y derivación de consultas a servicios especializados
4.7. Seguimiento postatención y cierre de ciclos de servicio al usuario

Temario

05 Tipología de personas usuarias y estrategias de comunicación adaptativa

5.1. Clasificación de perfiles de personas usuarias según su estilo comunicativo
5.2. Factores psicológicos y sociales que condicionan la interacción telefónica
5.3. Adaptación del estilo comunicativo al perfil de la persona usuaria
5.4. Atención telefónica a personas con necesidades específicas de comunicación
5.5. Atención a personas en situaciones de especial vulnerabilidad emocional o social
5.6. La perspectiva intercultural en la comunicación telefónica profesional

Temario

06 Gestión de situaciones conflictivas, quejas y reclamaciones telefónicas

6.1. Naturaleza y tipología de los conflictos en la atención telefónica
6.2. Técnicas de prevención y desescalada de conflictos por teléfono
6.3. Gestión profesional de quejas: recepción, análisis y resolución
6.4. Gestión de reclamaciones formales y procedimientos administrativos asociados
6.5. Gestión de llamadas agresivas, amenazantes o abusivas: límites y actuación profesional
6.6. Comunicación de decisiones desfavorables y malas noticias por vía telefónica
6.7. Análisis de casos prácticos y simulación de situaciones conflictivas representativas

Temario

07 Gestión emocional, autocuidado y prevención del desgaste profesional en atención telefónica

7.1. El impacto emocional del trabajo en atención telefónica continuada
7.2. Desarrollo de la resiliencia profesional en entornos de alta demanda emocional
7.3. Estrategias de regulación emocional aplicadas al contexto telefónico
7.4. Hábitos de autocuidado y bienestar para profesionales de atención telefónica
7.5. Responsabilidad organizacional en la prevención del desgaste y la promoción de la salud laboral

08 Herramientas tecnológicas y sistemas de gestión en la atención telefónica

8.1. Evolución tecnológica de los sistemas de telefonía aplicados a la atención al público
8.2. Centralitas virtuales, sistemas de distribución automática de llamadas (ACD) y PBX
8.3. Sistemas de respuesta vocal interactiva (IVR) y su diseño centrado en la experiencia del usuario
8.4. Software de gestión de relaciones con usuarios (CRM) aplicado a la atención telefónica
8.5. Herramientas de grabación, monitorización y análisis cualitativo de llamadas
8.6. Inteligencia artificial y tendencias de transformación digital en la atención telefónica

Temario

09 Calidad, evaluación y mejora continua en el servicio de atención telefónica

9.1. Concepto y dimensiones de la calidad en los servicios de atención telefónica
9.2. Indicadores clave de rendimiento (KPI) en la gestión del servicio telefónico
9.3. Métodos y herramientas de evaluación del desempeño profesional
9.4. Planes de mejora continua y formación permanente como estrategias de optimización del servicio
9.5. Benchmarking y buenas prácticas en servicios de atención telefónica profesional

10 Marco normativo, ético y de protección de datos en la comunicación telefónica

10.1. Legislación aplicable a la comunicación telefónica y la atención al público
10.2. Protección de datos personales en la atención telefónica
10.3. Régimen sancionador e implicaciones legales del incumplimiento normativo
10.4. Principios éticos y deontológicos en la práctica profesional de la atención telefónica

Titulación y certificados

Diploma de la Universidad EUNEIZ

Al aprobar todos los cuestionarios de evaluación recibes el **diploma en formato digital** de Curso de Formación Permanente, con sus 6 créditos ECTS y 150 horas.

Certificados de ICUFOR

Se descargan en PDF desde la Secretaría del campus, con un código único y QR para verificarlos.



Universidad de Vitoria-Gasteiz EUNEIZ

Proceso de matriculación

1 **Pulsa «Matricularme» en la ficha del curso**
Completa tus datos personales y de facturación.

2 **Elige la forma de pago**
Tarjeta, PayPal o transferencia bancaria.

3 **Entra en el campus y empieza**
Recibes por correo tus datos de acceso y, en cuanto se confirma el pago, tienes el temario completo. La matrícula está abierta todo el año.

Matricúlate | Más información



Métodos de pago

Pago único
El precio se abona una sola vez, sin cuotas ni renovaciones.

Seguridad
Pago online en la pasarela de Stripe o de PayPal.

Flexibilidad
Tarjeta de crédito o débito, PayPal o transferencia.

Acceso inmediato
Con tarjeta o PayPal, el campus se activa al momento.

Simplicidad
Matrícula y pago en dos pasos.

Facturación
Facturas en «Pagos y facturas» del campus.



¿Por qué elegir ICUFOR?

01

Formación accesible

Formación universitaria rigurosa y acreditada, íntegramente online y compatible con tu trabajo.

02

Calidad universitaria

Cada curso está acreditado por la Universidad EUNEIZ, con su memoria académica y sus créditos ECTS.

03

Impulso a tu carrera

Contenidos de utilidad práctica y una titulación que suma en méritos, concursos y bolsas de empleo.

04

Especialización

Cada curso trata una única temática a fondo: combínalos y construye tu propio itinerario.

05

Atención de calidad

Consultas al equipo docente por escrito o por chat, y un asesor de IA a cualquier hora.

¿Por qué elegir ICUFOR?

06 **Contenidos actualizados**
Los cursos se revisan periódicamente para incorporar las novedades de cada ámbito.

07 **El curso, por escrito**
Cada tema en tres formatos: contenido en PDF, Abstract y presentación con los aspectos clave.

08 **Autónomo, pero acompañado**
Tú decides tu ritmo y nuestro equipo de docentes resuelve tus dudas y orienta tu estudio.

09 **Enseñanza adaptada**
Sin horarios ni conexiones obligatorias: seis meses para terminar, ampliables si lo necesitas.

10 **Estudio sencillo e intuitivo**
Un campus virtual propio, sin instalar nada y accesible desde cualquier dispositivo.

¿Necesitas más información?

Te contamos cómo funciona el curso, los plazos y la titulación, sin compromiso.

www.icufor.com

info@icufor.com

+34 858 895 080

+34 746 044 519

Formación acreditada por Universidad de Vitoria-Gasteiz EUNEIZ

