ICUFOR
Cursos de Formación Permanente Universitaria

Curso de Formación Permanente

Comunicación Telefónica y Escrita en la Gestión de Citas y Avisos

4 ECTS | 100 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



Amplía tu formación con el Curso de Formación Permanente en Comunicación Telefónica y Escrita en la Gestión de Citas y Avisos de ICUFOR, diseñado para profesionales que desean perfeccionar sus competencias comunicativas en entornos administrativos y de atención al usuario. La gestión eficaz de citas y avisos constituye un pilar fundamental en cualquier organización orientada al servicio, donde la claridad, la empatía y la precisión marcan la diferencia en la experiencia del usuario y en la imagen institucional.

A lo largo de esta formación, profundizarás en los fundamentos de la comunicación profesional, dominando tanto el canal telefónico como el escrito. Aprenderás técnicas de atención telefónica, protocolos de citación, redacción de notificaciones efectivas y estrategias para resolver situaciones conflictivas con asertividad.

Duración
100 horas

Créditos
4 Créditos ECTS

Metodología
Online

Matriculación
Permanente

Objetivos del curso

Comprender los fundamentos del proceso comunicativo profesional, identificando sus elementos, barreras y principios de eficacia en el contexto de la gestión de citas y avisos dirigidos al usuario.

Elaborar comunicaciones escritas profesionales de citación, aviso y notificación, utilizando un registro lingüístico adecuado al canal, al destinatario y al contexto institucional.

Diseñar estrategias de avisos y recordatorios sistemáticos, seleccionando el canal, la temporización y la frecuencia más adecuados para maximizar su eficacia y accesibilidad.

Identificar las herramientas digitales y tecnologías de automatización disponibles, distinguiendo sus funcionalidades y criterios de integración en una estrategia omnicanal de gestión de citas y avisos.

Dominar las técnicas y protocolos de comunicación telefónica, aplicando estrategias de atención, escucha activa y manejo de elementos paralingüísticos en cada fase de la llamada profesional.

Conocer el ciclo integral de gestión de citas, describiendo sus fases, modalidades de citación, criterios de programación de agendas e indicadores de rendimiento orientados a la calidad del servicio.

Aplicar técnicas de comunicación asertiva y resolución de conflictos, gestionando reclamaciones, situaciones de alta tensión emocional y la atención a usuarios con necesidades específicas de comunicación.

Desarrollar competencias de evaluación y mejora continua de la calidad comunicativa, utilizando indicadores, métodos de recogida de información y planes de acción orientados a la optimización del servicio.

Temario

01 Fundamentos de la comunicación profesional en la gestión de citas y avisos

1.1. Contexto y relevancia de la comunicación profesional en entornos de atención y gestión de servicios
1.2. Elementos y componentes del proceso comunicativo en contextos administrativos y de servicios
1.3. Principios fundamentales de la comunicación eficaz orientada al usuario
1.4. Marco normativo y deontológico aplicable a la comunicación con usuarios
1.5. Competencias profesionales del personal de gestión de citas y avisos y su impacto en la imagen institucional

Temario

02 Comunicación telefónica: principios, técnicas y protocolos de actuación profesional

2.1. Características específicas de la comunicación telefónica en el ámbito profesional
2.2. Elementos paralingüísticos como herramientas comunicativas en la atención telefónica
2.3. Estructura y fases de la llamada telefónica profesional
2.4. Técnicas de atención telefónica orientadas a la satisfacción del usuario
2.5. Protocolos específicos de comunicación telefónica para la asignación y gestión de citas
2.6. Protocolos de comunicación telefónica para la emisión y gestión de avisos
2.7. Gestión diferenciada de llamadas entrantes y salientes: planificación y organización del flujo comunicativo

Temario

03 Comunicación escrita profesional aplicada a la gestión de citas y notificaciones

3.1. Principios de la comunicación escrita profesional en entornos de gestión de servicios
3.2. Tipología de documentos escritos en la gestión de citas y avisos
3.3. Estructura, formato y elementos esenciales de la comunicación escrita de citas
3.4. Redacción de avisos y notificaciones escritas: claridad, precisión y accesibilidad
3.5. Plantillas y modelos estandarizados para la gestión documental de citas y avisos
3.6. Errores frecuentes en la comunicación escrita profesional y estrategias de prevención y corrección

Temario

04 Gestión integral del ciclo de citas: procesos, sistemas y coordinación organizativa

4.1. El ciclo completo de la cita: desde la solicitud inicial hasta el seguimiento posterior
4.2. Sistemas y modalidades de citación: criterios de organización y selección
4.3. Programación y optimización de agendas profesionales
4.4. Confirmación, recordatorio y seguimiento de citas previamente programadas
4.5. Estrategias para la reducción del absentismo y gestión de la incomparecencia
4.6. Coordinación interdepartamental en la gestión de citas complejas, múltiples o encadenadas
4.7. Indicadores de rendimiento y métricas clave para la evaluación de la gestión de citas

05 Gestión de avisos, recordatorios y comunicaciones administrativas dirigidas al usuario

5.1. Conceptualización y tipología de avisos en el contexto de la gestión de servicios
5.2. Diseño y planificación de campañas de avisos y recordatorios sistemáticos
5.3. Selección del canal y temporización de los avisos
5.4. Gestión de avisos ante modificaciones en el servicio y situaciones extraordinarias
5.5. Automatización, seguimiento y evaluación de la efectividad de los avisos emitidos

Temario

06 Gestión de situaciones complejas y resolución de conflictos en la comunicación con usuarios

6.1. Identificación y tipología de situaciones conflictivas en la gestión de citas y avisos
6.2. Técnicas de comunicación asertiva para la gestión y resolución de conflictos
6.3. Gestión de reclamaciones y quejas formales a través de canales escritos
6.4. Atención a usuarios con necesidades específicas de comunicación
6.5. Gestión emocional y autocuidado del profesional de atención al usuario
6.6. Protocolos institucionales de actuación ante situaciones de especial complejidad

07 Herramientas digitales, evaluación de la calidad y mejora continua en la comunicación de citas y avisos

7.1. Plataformas y software de gestión de citas: funcionalidades principales y criterios de selección
7.2. Tecnologías de comunicación automatizada e integración de canales
7.3. Evaluación de la calidad en los procesos de comunicación de citas y avisos
7.4. Planes de mejora continua y tendencias emergentes en la comunicación de citas y avisos

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 4 créditos ECTS y 100 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

