

## Plan SLFT Comunicación telefónica – Avanzado

Unidad 1	Estructuras	Títulos
Apartado 1	Llamar por teléfono Preguntar por la persona con quien se quiere hablar Pedir que espere	Poniéndose en contacto
Apartado 2	Preguntar por una persona en particular Decir la razón de la llamada	Empezar y terminar llamadas
Apartado 3	Presentar el problema Explicar el problema Llegar a un entendimiento	Aclarar puntos

Unidad 2	Estructuras	Títulos
Apartado 4	Dejar mensajes Decir que se dará el mensaje	Dejar mensajes
Apartado 5	Dar mensajes Comentar los mensajes	Trasmitir mensajes
Apartado 6	Dejar un segundo mensaje Usar el buzón de voz	Dejar un segundo mensaje

Unidad 3	Estructuras	Títulos
Apartado 7	Organizar una reunión	Organizar un plan
Apartado 8	Preguntar días y fechas Decir que está ocupado en esa fecha Decidir otra fecha Finalizar acuerdos	Concertar citas
Apartado 9	Confirmar fechas Confirmar por correo electrónico	Confirmar planes

<b>Unidad 4</b>	<b>Estructuras</b>	<b>Títulos</b>
Apartado 10	Analizar puntos Recalcar puntos importantes Recalcar acción a seguir	Recalcar
Apartado 11	Reaccionar Poner en duda opiniones y decisiones	Expresar sentimientos y reacciones
Apartado 12	Conocer diferentes opiniones Dar sugerencias Hacer recomendaciones	Sugerir y recomendar

<b>Unidad 5</b>	<b>Estructuras</b>	<b>Títulos</b>
Apartado 13	Presentarse Preguntar con quién se debe hablar Describir la razón de la llamada	Nuevos contactos
Apartado 14	Presentar puntos a tratar Explicar puntos en detalle Concluir puntos	Hablar más detalladamente sobre un tema
Apartado 15	Presentar a los participantes Hablar sobre puntos de interés	Teleconferencia

<b>Unidad 6</b>	<b>Estructuras</b>	<b>Títulos</b>
Apartado 16	Resumen / repaso global	Preparar llamadas
Apartado 17	Resumen / repaso global	El correo electrónico como ayuda
Apartado 18	Resumen / repaso global	Eliminar barreras