

PROGRAMA DE CURSO: CUIDADO Y USO PROFESIONAL DE LA VOZ



Fundamentación Técnica

- La disfonía y la fatiga vocal en el personal de Contact Centers y atención telefónica representan un problema de salud ocupacional de alta prevalencia.
- Los ejecutivos telefónicos están expuestos a una demanda vocal prolongada, a menudo en condiciones ergonómicas y acústicas subóptimas (ruido ambiente, estrés por metas, uso de headsets), similar a otros profesionales de la voz.
- Esta problemática se enmarca dentro de las enfermedades profesionales (laringopatías) definidas en la Ley 16.744 sobre accidentes del trabajo y enfermedades profesionales.
- El impacto empresarial incluye ausentismo laboral, costos de licencias médicas, disminución directa de la Calidad del Servicio al Cliente, de la Experiencia Cliente (CX) y de la productividad.
- Es imperativo brindar una preparación formal con herramientas preventivas y de autocuidado.
- El curso aborda la adquisición de técnicas vocales aplicadas al discurso telefónico para disminuir la prevalencia de disfonías y asegurar la sostenibilidad de la operación.

Propósito

- Entregar herramientas teóricas y prácticas para el desarrollo, mantención y cuidado de la voz en el contexto de atención al cliente no presencial (telefónica o virtual)¹¹.
- Favorecer el autocuidado mediante pautas de higiene vocal y entrenamiento de técnicas estratégicas, erradicando conductas de abuso y mal uso vocal.
- Entrenar a los participantes para prevenir la fatiga y patologías, y utilizar la voz como herramienta estratégica de comunicación (calma, seguridad, empatía) para mejorar indicadores de calidad.

Descripción del Curso

- Diseñado para capacitar a ejecutivos de Call Center y personal de Atención a Cliente en el uso saludable, eficiente y empático de su voz.
- El programa inicia con la comprensión de la fisiología vocal y riesgos del sector, seguido de la aplicación práctica de factores protectores y técnicas concretas (respiración, postura, fonación, proyección).

Parte 1: Programa Fundamental

Módulo 1: La Voz como Herramienta de Trabajo

- **Objetivo:** Comprender la fisiología vocal y su importancia estratégica en el contacto con clientes.
- **Contenidos:**
 - La voz.
 - Fisiología básica: El aparato fonador.
 - Disfonías y su clasificación.
 - Conceptos de voz normal vs. voz patológica.
 - La voz como pilar de la experiencia del cliente (CX) y la imagen de marca.
 - Parámetros acústicos (tono, timbre, intensidad, ritmo) y su percepción telefónica.
- **Actividad Práctica:** Auto-grabación y análisis: "Mi voz de bienvenida".
- **Taller Práctico:** Ejercicios de fonación y apresto vocal.

Módulo 2: Riesgos Vocales y Patologías del Call Center

- **Objetivo:** Reconocer la problemática y los factores de riesgo específicos del puesto de trabajo.
- **Contenidos:**
 - La problemática: Fatiga vocal y disfonía como enfermedad profesional.
 - Prevalencia en Contact Centers (similar a "prevalencia en docentes").
 - Factores de riesgo laborales: Ruido ambiental, turnos, uso de headsets.
 - Repercusión en la salud, ausentismo y calidad de vida.
- **Actividad Práctica:** Check-list de auditoría de riesgos del puesto de trabajo.

Módulo 3: Higiene Vocal y Autocuidado Diario

- **Objetivo:** Aplicar pautas de higiene y factores protectores para el cuidado diario.
- **Contenidos:**
 - Identificación de factores protectores (hidratación, descanso).
 - Identificación de factores de riesgo (abuso y mal uso vocal: carraspeo, cafeína, tabaco).
 - Nutrición e hidratación: Qué comer y beber para proteger la voz.
 - El "Botiquín Vocal": Primeros auxilios para la fatiga aguda.
- **Actividad Práctica:** Diseño de "Mi Plan Personal de Higiene Vocal".

Módulo 4: Técnicas Fundamentales de Autocuidado y Emisión Vocal

- **Objetivo:** Entrenar las técnicas de postura, respiración y relajación.
- **Contenidos:**
 - Técnica de Postura: Ergonomía y alineación corporal frente al PC.
 - Técnica de Respiración: Control costo-diafragmático para la fonación.
 - Técnica de Ataque Vocal: Cómo iniciar la fonación suavemente para evitar el golpe glótico.
 - Técnica de Vocalización: Como vocalizar y articular.
 - Técnicas de relajación de la musculatura del cuello, hombros y laringe.
- **Actividad Práctica:** Rutina guiada de ejercicios de respiración y relajación.

Módulo 5: La Voz Empática: Prosodia y Conexión

- **Objetivo:** Utilizar la modulación vocal para proyectar empatía y gestionar la llamada.
- **Contenidos:**
 - Introducción a la prosodia: El "color" de la voz.
 - Técnicas de vocalización y articulación para una dicción clara.
 - Proyección de la voz (resonancia) sin esfuerzo.
 - La "sonrisa telefónica": Su impacto fisiológico y perceptivo.
- **Actividad Práctica:** Ejercicios de modulación.

Parte 2: Programa de Especialización

Módulo 6: Entrenamiento Avanzado y Resiliencia Vocal

- **Objetivo:** Desarrollar resistencia vocal y técnicas avanzadas de entrenamiento.
- **Contenidos:**
 - Ejercicios de Tracto Vocal Semi-Ocluido (TVSO) para resistencia.
 - Rutinas de "Apresto Vocal": Calentamiento pre-turno.
 - Rutinas de "Enfriamiento Vocal": Recuperación post-turno.
 - Resiliencia vocal: Estrategias para soportar jornadas largas (micro-pausas activas).
- **Actividad Práctica:** Creación de un "Gimnasio Vocal" personal (rutina de 5 min pre y 5 min post turno).

Módulo 7: Voz Estratégica y Manejo de Situaciones Críticas

- **Objetivo:** Aplicar la voz como herramienta estratégica para la persuasión y el des-escalamiento.
- **Contenidos:**
 - La voz en la omnicanalidad (teléfono vs. audios de WhatsApp).
 - Adaptación vocal al perfil del cliente (analítico, apresurado, emocional).
 - Técnicas vocales para des-escalar conflictos (tono bajo, ritmo pausado, asertividad).
 - Neurociencia de la voz: Cómo el estrés (propio y del cliente) afecta la comunicación.
- **Proyecto Final (Integrador):** Análisis y re-grabación de un Role-playing de alta tensión, aplicando todas las técnicas del curso.