



In Form

Nuestro newsletter, **In Form**, está concebido para mantenernos en contacto con Ud. aportando información sobre los servicios de formación disponibles y destacando nuevas iniciativas.

In Form no. 30

Fifty Ways to Improve your Telephoning and Teleconferencing Skills

In Form tiene el placer de transcribir la siguiente reseña del nuevo libro de Ken Taylor publicada en la prestigiosa revista *English Teaching Professional*.

Fifty Ways to Improve your Telephoning and Teleconferencing Skills
by Ken Taylor Summertown Publishing 2008 978-1-905992-065.

Este manual de auto-ayuda para gente inmersa en el mundo de los negocios aborda directamente la nueva dimensión de las llamadas telefónicas surgida tanto por el desarrollo de sofisticadas tecnologías digitales de telefonía como por la presión para evitar viajes innecesarios por razones medioambientales. Los estudiantes hoy en día no sólo necesitan habilidades para las conversaciones telefónicas individuales, sino que también les hace falta aprender técnicas de participación en teleconferencias. Este libro cubre ambas modalidades. Enseña y desarrolla en la práctica las técnicas básicas de conversación telefónica, pero también incluye tres módulos sobre los requisitos de las teleconferencias. En este punto, trata algunos aspectos de la puesta en marcha de una teleconferencia, así como el protocolo y las "reglas" propias de éstas, junto con pautas de actuación tanto si se ejerce de moderador de la discusión como si uno se quiere hacer oír entre los varios participantes en la misma. Los materiales de auto-estudio tienen que ser muy claros y fáciles de seguir, y la estructura y presentación de este libro no defraudan en este sentido. El libro acierta al comenzar con un test de auto-valoración para que los estudiantes puedan establecer en qué punto se encuentran y a dónde pretenden llegar, progresando clara y lógicamente desde la preparación previa de una llamada telefónica, a los aspectos prácticos de pasar una llamada, hasta la llamada telefónica en sí. Donde yo pongo al libro una nota muy alta es en los pequeños extras: no enseña a los estudiantes únicamente a ser educados por teléfono, también les proporciona técnicas para manejar la atmósfera, incluyendo cómo presentar la información negativa en un "bocadillo de buenas noticias"; no sólo les indica qué decir en una conversación informal, les

READ MATTHEWS Lope de Vega 36, 28014 Madrid, España
e-mail: rm@readmatthews.com - Teléfono: (+34) 914 292 115 - Fax: (+34) 913 691 965
© Read Matthews · Última actualización el 03/03/2009 a las 20:49 CET

muestra también cómo encontrar oportunidades para iniciar una conversación informal a partir de la escucha y la atención en lo que dice el otro. Las casillas con "Los mejores consejos prácticos" y los "Auto-test" se encuentran a lo largo de los diez módulos. Los consejos son útiles y están bien pensados, y los test dan a los estudiantes la oportunidad de comprobar su progreso conforme avanzan en el material. Los resúmenes al acabar cada módulo agrupan los puntos más importantes a modo de recordatorio final. El último módulo es un resumen lingüístico que incluye las frases y expresiones más útiles introducidas en el libro. Éstas están divididas en categorías según su función. Esta sección proporciona una referencia muy valiosa, casi se puede decir un banco lingüístico, a la que pueden acudir rápidamente los estudiantes cuando necesitan una expresión determinada. Al libro le acompaña un CD-audio (y la transcripción de su contenido).

Si quieres mejorar tus habilidades al teléfono o en teleconferencias (¡y hacerte con el libro de Ken!), tan sólo tienes que inscribirte en nuestro nuevo curso *Connecting People: Effective Telephoning & Teleconferencing Skills*. Todos los participantes del curso recibirán un ejemplar gratuito de **Fifty Ways to Improve your Telephoning and Teleconferencing Skills**. Más información en www.readmatthews.com/opencourses/telephonee.php

[Suscríbese gratis](#) a **In Form** para recibir nuestras noticias más recientes por correo electrónico. READ MATTHEWS opera bajo la más estricta [política de confidencialidad](#).

Si desea cancelar su suscripción diríjase a: in_form@readmatthews.com. In Form se produce en PDF. Puede descargar gratis la versión más reciente de Adobe Reader:

Descargas:



In Form no.29 - ¿Quién se ha llevado mi tiempo?	PDF 176KB
In Form no.28 - Hyvää joulua!	PDF 116KB
In Form no.27 - LOL - Laughing out loud (Partiéndome de risa)	PDF 161KB
In Form no.26 - The Body Shop	PDF 138KB
In Form no.25 - "Juego de muñeca"	PDF 134KB
In Form no.24 - Etiqueta de una teleconferencia	PDF 153KB
In Form no.23 - ¡No más siestas!	PDF 120KB
In Form no.22 - Deprisa, Deprisa	PDF 115KB
In Form no.21 - PNL para Directivos	PDF 110KB
In Form no.20 - El Grito de Munch y la gestión de conflictos en la empresa	PDF 208KB

READ MATTHEWS Lope de Vega 36, 28014 Madrid, España
e-mail: rm@readmatthews.com - **Teléfono:** (+34) 914 292 115 - **Fax:** (+34) 913 691 965
 © Read Matthews · Última actualización el 03/03/2009 a las 20:49 CET

In Form no.19 - Comprueba tu capacidad de comunicación en las relaciones comerciales internacionales	PDF 106KB
In Form no.18 - ¡Sé un ganador en el comedor esta Navidad!	PDF 108KB
In Form no.17 - Inglés Inteligible: O como no parecer una metralleta	PDF 123KB
In Form no.16 - ¡Jergas, Jerigonzas y Gobbledygook!	PDF 123KB
In Form no.15 - Tres "clásicos" para tu mesilla	PDF 127KB
In Form no.14 - 50 Maneras De Mejorar Su Inglés Profesional	PDF 136KB
In Form no.13 - Cómo impacta la Inteligencia Emocional en la Gestión de los Equipos	PDF 104KB
In Form no.12 - Llamando al éxito	PDF 92KB
In Form no.11 - Negociación y el lenguaje de las señales ocultas	PDF 122KB
In Form no.10 - Cambio de proceder	PDF 135KB
In Form no.9 - ¡Gente, gente, gente! Usando la PNL para una mejor comunicación	PDF 340KB
In Form no.8 - Read Matthews colabora con ESCP-EAP en su nuevo programa "Basic Business Readiness"	PDF 450KB
In Form no.7 - ¿No os asusta el cambio?	PDF 246KB
In Form no.6 - Historias para no dormir: ¿Qué podemos aprender de ellas?	PDF 525KB
In Form no.5 - ¡Menuda Papeleta!	PDF 456KB
In Form no.4 - Sesión de 'Team Building' en La Torre del Visco	PDF 459KB
In Form no.3 - Crónicas Navideñas	PDF 348KB
In Form no.2 - Read Matthews acreditado para utilizar la metodología Team Management Systems®	PDF 319KB
In Form no.1 - ¡Motivación, entretenimiento... incluso inspiración!	PDF 308KB