

1. Ordena el camino que debemos seguir en la comunicación telefónica:

Cierre, Argumentación, Descubrir necesidades, Toma de contacto, Tratamiento de quejas.

1.

2.

3.

4.

5.

2. ¿Cuáles son los cinco tipos de barreras de la comunicación que existen?

3. ¿Cuáles son las seis formas de realizar la comunicación no verbal?

4. Relaciona los elementos que intervienen en la comunicación con su descripción:

EMISOR	Persona que recibe el mensaje,
MENSAJE	Puede ser visual, gestual, lenguaje, escritura, etc.
CANAL	La persona que envía el mensaje.
CÓDIGO	La respuesta del receptor cuando recibe el mensaje.
RECEPTOR	El medio/espacio por el que se transmite.
RESPUESTA	Lo que se tienen que comunicar.