

GESTIÓN DE LLAMADAS DE TELEASISTENCIA (SSCG0111)

El certificado de profesionalidad Gestión de Llamadas de Teleasistencia (SSCG0111) (350 horas) te prepara para trabajar en un servicio esencial de apoyo a personas, desarrollando un perfil especializado en atención telefónica, acompañamiento y gestión de situaciones con rapidez, empatía y rigor.

Aprenderás a atender y gestionar llamadas entrantes en teleasistencia, identificando necesidades, priorizando incidencias y actuando con protocolos para dar una respuesta eficaz, y también a emitir y gestionar llamadas salientes para seguimiento, recordatorios y apoyo preventivo, reforzando la continuidad del servicio.

Además, dominarás el manejo de herramientas, técnicas y habilidades propias de la teleasistencia (comunicación, escucha activa, gestión emocional y uso de aplicaciones y registros), para garantizar una atención segura y de calidad; el itinerario se completa con un módulo de prácticas que facilita la incorporación al entorno real de trabajo y mejora tus opciones de empleo en atención sociosanitaria y servicios de asistencia.

Si este curso no estuviera subvencionado te costaría: 2.800 €

Categorías: Presencial
Etiquetas: Servicios socioculturales

CONTENIDO

1- UC1423_2: Atender y gestionar las llamadas entrantes del servicio de teleasistencia.

- MF1423_2: Atención y gestión de llamadas entrantes en un servicio de teleasistencia

2- UC1424_2: Emitir y gestionar las llamadas salientes del servicio de teleasistencia.

- MF1424_2: Emisión y gestión de llamadas salientes en un servicio de teleasistencia

3- UC1425_2: Manejar las herramientas, técnicas y habilidades para prestar el servicio de teleasistencia

- MF1425_2: Manejo de herramientas, técnicas y habilidades para la prestación de un servicio de teleasistencia

MP0416: Gestión de llamadas de teleasistencia

METODOLOGÍA

· **Sesiones de tutorías:** El alumno puede contactar con el tutor en el aula de clase.

· **Sistema de evaluación:** El alumno debe contestar un cuestionario al final de cada tema y al final del curso.

· **Requisitos técnicos:** Ordenador ya disponible en el aula.

· **Material didáctico incluido:** Kit Corporativo: Mochila, carpeta, bolígrafo y pendrive.

SALIDAS PROFESIONALES

Teleoperadores

Teleoperadores de emergencia