GESTIÓN DE LLAMADAS DE TELEASISTENCIA (SSCG0111)

El certificado de profesionalidad Gestión de Llamadas de Teleasistencia (SSCG0111) (380 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: 3.040 €

Categorías: Presencial
Etiquetas: Servicios socioculturales

CONTENIDO

1. UC1423_2:Atender y gestionar las llamadas entrantes del servicio de teleasistencia.
1.1. 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.
2.1. MF1424_2:Emisión y gestión de llamadas salientes en unservicio de teleasistencia
3. UC1425_2:Manejar las herramientas, técnicas y habilidades para prestar el servicio de teleasistencia
3.1. MF1425_2:Manejo de herramientas, técnicas y habilidades para la prestación de un servicio de teleasiste
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