



Gestión de llamadas de teleasistencia

FAMILIA PROFESIONAL: Servicios socioculturales y a la comunidad

ÁREA PROFESIONAL: Atención social

CÓDIGO CURSO: SSCG0111

NIVEL: 2

DURACIÓN: 350 horas

De las 350 horas, 270 corresponden a los diversos módulos del certificado y 80 del módulo de *prácticas profesionales no laborales*.

Gestión de llamadas de teleasistencia es un certificado de profesionalidad y el curso está totalmente subvencionado por LABORA dentro de su programa de formación profesional para el empleo.

COMPETENCIA GENERAL

Recibir, emitir y gestionar las llamadas para prestar el servicio de teleasistencia, manejando las herramientas telemáticas, técnicas de atención telefónica y habilidades psicosociales y de trabajo en equipo, dando respuesta a las necesidades y demandas de las personas usuarias y movilizándolo los recursos necesarios en su caso, garantizando en todo momento la calidad del servicio, el trato personalizado y la confidencialidad de la información.

CONTENIDOS

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

- Emisión y gestión de llamadas salientes en un servicio de teleasistencia
- Manejo de herramientas, técnicas y habilidades para la prestación de un servicio de teleasistencia
- Inserción laboral, sensibilización medioambiental
- Fomento y promoción del trabajo autónomo
- Módulo de prácticas profesionales no laborales

DIRIGIDO A

Preferentemente a desempleados e inscritos en las oficinas de Labora.

REQUISITOS

Para acceder a la formación de los certificados de profesionalidad de **nivel 2** los alumnos deben cumplir los siguientes requisitos:

- Estar en posesión del **Título de Graduado en ESO**, como mínimo.
- Tener cualquier certificado de profesionalidad de nivel 2.
- Tener un certificado de profesionalidad de nivel 1 de la misma familia y área profesionalidad
- Cumplir el requisito de acceso a los ciclos formativos de grado medio, o bien haber superado las correspondientes pruebas de acceso.
- Tener superada la prueba de acceso a la universidad para mayores de 25 años y/o de 45 años.

- Tener acreditadas las competencias clave de nivel 2:
 - Matemáticas
 - Lengua Castellana

OCUPACIONES Y PUESTOS DE TRABAJO RELEVANTES

- Teleoperador/a de teleasistencia.
- Operador/a de teleasistencia

ÁMBITO PROFESIONAL

Desarrolla su actividad profesional en el ámbito público y privado, por cuenta ajena, en cualquier organización que disponga de Centro de Atención para la prestación de servicios de teleasistencia, bajo la supervisión del profesional competente de nivel superior. En el desarrollo de la actividad profesional se aplican los principios de accesibilidad universal de acuerdo con la legislación vigente.

SECTORES PRODUCTIVOS

Se ubica en el sector de servicios sociales y sociosanitarios, en las siguientes actividades productivas: recepción, emisión y gestión de llamadas, gestión administrativa

y documental, coordinación y movilización de recursos personales, sociales, sanitarios y de emergencia.

DATOS INICIO PREVISTOS

FECHA prevista de INICIO: 26 de febrero de 2024

FECHA prevista FINALIZACIÓN: 13 de junio de 2024

HORARIO: 12:15 a 16:45

DIAS ASISTENCIA: lunes a viernes

LUGAR:

Tame Centro de Formación
Avd. Gregorio Gea 61
46920 Mislata (Valencia)

Tel 96 359 72 44
WhatsApp 633 26 24 44

tame@tameformacion.com

<https://tameformacion.com>