

CURSO DE GESTIÓN DE LLAMADAS DE TELEASISTENCIA

¿Eres una persona entregada, paciente, con buenas habilidades sociales y además tienes cierto interés en el sector de la **gestión de servicios y necesidades**? Pues desde luego que este es tu curso.

Trabajar en un centro de llamadas de Teleasistencia puede ser un **reto increíble**. Tratas con muchas personas diferentes, todas ellas con **necesidades y expectativas distintas**. Para tener éxito, tienes que ser capaz de dar a cada cliente un **trato personalizado**. Tienes que ser capaz de trabajar la **escucha activa, la empatía y la asertividad**, habilidades que son esenciales para tratar con **personas mayores o enfermas**, principalmente. Y, por supuesto, tienes que ser capaz de **mantener tu temperamento** bajo control. No es fácil, pero si dominas estas técnicas, podrás manejar cualquier situación con facilidad.

Así que si estás buscando una carrera en un centro de llamadas de Teleasistencia, empieza por este curso, es totalmente gratis para ti, ya que es un curso subvencionado por el SOC. Obtendrás un título oficial y podrás realizar prácticas en una empresa real. En definitiva, te dará las habilidades que necesitas para tener éxito en esta profesión.

Visto lo sencillo que puede resultar formarte a nivel profesional en lo que te gusta, dinos, ¿te apuntas a TAU? Puedes hacer la preinscripción ahora mismo sin salir de esta página, ve al botón azul, arriba de todo de la página. En el caso de que tengas alguna duda, puedes llamarnos al **93 386 26 97**. O si te es más cómodo, contáctanos por **WhatsApp** (botón verde parte superior)

INFORMACIÓN ACERCA DEL CURSO

- Curso **100% subvencionado**
- **270 horas** de formación
- **80 horas** de prácticas en empresa
- Certificado de profesionalidad de nivel 2
- Inicio: **12/01/2023**
- Fin: **21/03/2023**
- Horario: **De lunes a viernes de 8,30 a 14h**

** las fechas de inicio y fin aquí indicadas pueden variar, consúltanos.*

COMPETENCIAS GENERALES

- El/la alumno/a aprenderá todo lo relacionado con la **prestación del servicio de teleasistencia**, el manejo de las **herramientas telemáticas**, las técnicas de **atención telefónica**, las **habilidades psicosociales** y de trabajo en equipo, la respuesta a las necesidades y demandas de los usuarios, la movilización de los recursos necesarios y garantizar en todo momento la calidad del servicio, el **trato personalizado** y la **confidencialidad** de la información forman parte de este trabajo.
- Aprenderás a **gestionar el primer contacto del usuario tras el alta** en un servicio de teleasistencia establecido, a **mantener al día los expedientes** de los usuarios, a **programar agendas**, a **atender las llamadas entrantes**, a **movilizar recursos**, a organizar el **trabajo administrativo** y documental y a aplicar protocolos de actuación.
- Dominarás aspectos como los **Protocolos de actuación**. Expediente de personas usuarias. **Comunicación verbal durante las llamadas**. Informe de actuación. Protocolos de actuación. **Manuales y guías de trabajo**. O la **Normativa** vigente.

TEMARIO DEL CURSO

- **MF1423_2**: Atención y gestión de llamadas entrantes en un servicio de teleasistencia. (90 horas)
- **MF1424_2**: Emisión y gestión de llamadas salientes en un servicio de teleasistencia. (60 horas)
- **MF1425_2**: Manejo de herramientas, técnicas y habilidades para la prestación de un servicio de teleasistencia. (80 horas)
- **MP0416**: Módulo de prácticas profesionales no laborales de: Gestión de llamadas de teleasistencia (80 horas)
- **Módulo de formación complementaria (40 horas)**:
 - Prevención de riesgos laborales (PRL) (30 horas)
 - Formación en orientación laboral, igualdad de género y sensibilización ambiental (FOL) (10 horas)

SALIDAS LABORALES

Podrás ocupar puestos de trabajo en servicios de teleasistencia en **centros públicos y privados**, en cualquier sector que ofrezca servicios de centros asistenciales, bajo la supervisión de un profesional más cualificado de nivel superior. De acuerdo con la legislación vigente, en el desarrollo de su actividad profesional se utilizan los **principios de accesibilidad universal**.

Este perfil profesional 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**.

Resumen de sectores productivos:

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

CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD	REQUISITOS PARA ACCEDER AL CURSO
<ul style="list-style-type: none"> ● Es una titulación oficial. ● Obtendrás un Certificado de profesionalidad de nivel 2. ● Este nivel 2 es equivalente a un Ciclo Formativo de Grado Medio. ● Completa tu CV, los certificados de profesionalidad son reconocidos y valorados a nivel laboral. ● Este tipo de certificado es una forma de acreditar tus conocimientos y hacerlo oficialmente. ● El certificado de profesionalidad emitido por el SEPE es válido en todo el territorio nacional. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Alcanzar los 16 años. ● Titulación mínima, ESO. ● Haber adquirido cualquier certificado de profesionalidad de nivel 2. ● Haber obtenido un certificado de profesionalidad de nivel 1 de la misma familia y área profesional. ● Cumplir el requisito de acceso a los ciclos formativos de grado medio, o haber superado las pruebas de acceso. ● Tener aprobada la prueba de acceso a la universidad para mayores de 25 años y/o de 45 años.

SOC

Servei d'Ocupació
de Catalunya

tau:
38 años viajando contigo

PIDE MÁS INFORMACIÓN

 93 386 26 97

 663 23 98 88

 Sant Ram3n, 23 (Sta. Coloma de Gramenet)

 info@tauformar.com

 www.edu.tauformar.com

“Aquesta actuaci3n est3 impulsada i subvencionada pel Servei P3blic d’Ocupaci3n de Catalunya –SOC- amb fons rebuts del Ministeri d’Educaci3n i Formaci3n Professional”