

SSCG0111 GESTIÓN DE LLAMADAS DE TELEASISTENCIA

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 movilizandolos recursos necesarios en su caso, garantizando en todo momento la calidad del servicio, el trato personalizado y la confidencialidad de la información.

Qué tipo de formación es:

*Es un Certificado Profesional de Nivel 2, **dirigido mayoritariamente a personas desempleadas** que estén de alta como demandantes de empleo, aunque también podrán realizarlo personas ocupadas.*

*Este curso es **totalmente gratuito** para todos los alumnos y alumnas. También tendrán **derecho a percibir becas** por desplazamiento y otros conceptos dependiendo de la situación personal de cada persona.*

Quien puede acceder a esta formación:

*Podrán acceder como alumnos y alumnas quienes tengan **como mínimo una titulación de ESO, FPI, Título profesional básico, 2º de BUP (con un máximo de 2 materias pendientes entre los cursos 1º y 2º de BUP), tener superada la prueba de acceso a la universidad para mayores de 25 o 45 años, tener superada la prueba de acceso a ciclos de grado medio, un Certificado de Profesionalidad de Nivel 2, un Certificado de Profesionalidad de la misma familia y área profesional de nivel 1 o tener el certificado de apto en las competencias clave correspondientes para acceder a certificados de Nivel 2.***

En qué modalidad será impartida:

*El curso será impartido totalmente en modalidad **presencial** en el aula de nuestro centro de formación.*

Duración:

*El curso tiene una duración de **388 horas**.*

Formación en Empresa:

*Las 388 horas de duración se dividen en 310 horas de formación en el aula y en **78 horas de formación en empresa**.*

En el curso aprenderás a:

- *Atender y gestionar las llamadas entrantes del servicio de teleasistencia.*
- *Emitir y gestionar las llamadas salientes del servicio de teleasistencia.*
- *Manejar las herramientas, técnicas y habilidades para prestar el servicio de teleasistencia*

El temario del curso será:

- ***MF1423_2: Atención y gestión de llamadas entrantes en un servicio de teleasistencia.***
- ***MF1424_2: Emisión y gestión de llamadas salientes en un servicio de teleasistencia.***
- ***MF1425_2: Manejo de herramientas, técnicas y habilidades para la prestación de un servicio de teleasistencia.***
- ***MP0416 Módulo de prácticas profesionales no laborales de: Gestión de llamadas de teleasistencia***

Los puestos de trabajo que podrías desempeñar:

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