

MF1424_2

Emisión y gestión de llamadas salientes en un servicio de teleasistencia.

Descripción:

Las herramientas, técnicas y habilidades propias de la gestión y emisión de llamadas salientes, así como los todos los procesos que se derivan de los servicios de teleasistencia, son fundamentales y prioritarias en lo referente a la atención social. Es por ello que este curso se estructura para adquirir los conocimientos básicos en esta materia. De este modo, y en búsqueda de un servicio de calidad, el alumno obtendrá las competencias de un teleoperador/a de teleasistencia.

Nº de horas:

60 horas

Objetivos:

- Organizar una jornada de trabajo con base en posibles llamadas diarias que se han de realizar de un servicio de teleasistencia en función del número, tipo y prioridad
- Aplicar procesos de realización de llamadas salientes que fomenten el contacto periódico y fomente la confianza en el servicio de teleasistencia.
- Aplicar técnicas de gestión de información de llamadas emitidas que garantice la prestación del servicio de teleasistencia indicando la forma de elaborar informes.

Requisitos y conocimientos:

No son necesarios conocimientos previos para cursar el módulo con aprovechamiento, sin embargo es aconsejable disponer de las habilidades sociales básicas y tener facilidad de expresión y comprensión verbal y lectora.

Contenido MF1424_2: Emisión y gestión de llamadas salientes en un servicio de teleasistencia.**Unidad Didáctica 1. Organización de la jornada de trabajo en servicios de teleasistencia**

- 1.1. Localización de las agendas en la aplicación informática: Listado
- 1.2. Sistemas de identificación y gestión de las agendas
- 1.3. Metodología para la planificación de las llamadas diarias

Unidad Didáctica 2. Emisión de llamadas en servicios de teleasistencia

- 2.1. Protocolos para realizar las llamadas salientes
- 2.2. Pautas de comunicación según el tipo de agenda

Unidad Didáctica 3. Gestión de información de llamadas emitidas en servicios de teleasistencia

- 3.1. Técnicas y procedimiento de registro de información en el expediente de la persona usuaria: codificación
- 3.2. Casuística que requiere la elaboración de un informe
- 3.3. Tipos de informes
- 3.4. Sistemática para la elaboración de un informe

Más Información:

Unidad Formativa perteneciente al Certificado de Profesionalidad Gestión de llamada de teleasistencia. (SSCG0111)

Según contenidos regulados y establecidos en el Real Decreto 1697/2011, de 18 de noviembre, B.O.E. número 309 de 24 de diciembre de 2011, por el que se establecen dos certificados de profesionalidad de la familia profesional de Servicios socioculturales y a la Comunidad.