

MF1425_2

Manejo de herramientas, técnicas y habilidades para la prestación de un servicio de teleasistencia.

Descripción:

En el entorno de la gestión de llamadas de teleasistencia es necesario para el profesional el conocimiento de todos los procesos, entre ellos el manejo de herramientas, técnicas y habilidades para la prestación del servicio. Por ello, este curso pretende formar al alumno para atender las demandas de los usuarios del servicio de teleasistencia bajo los protocolos y normativas existentes. De igual modo, prepara al profesional para afrontar situaciones de crisis y ofrecer soluciones mediante habilidades psicosociales.

Nº de horas:

80 horas

Objetivos:

- Manejar aplicaciones informáticas del servicio de teleasistencia que permitan la comunicación con la persona usuaria y la gestión de sus demandas.
- Aplicar las técnicas de comunicación telefónica con las personas usuarias y los organismos relacionados con la movilización de recursos.
- Aplicar habilidades de trabajo en equipo que faciliten la comunicación horizontal y vertical entre los distintos miembros del equipo de trabajo.
- Aplicar habilidades psicosociales para afrontar posibles situaciones de crisis generadas en un servicio de teleasistencia.

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 MF1425_2: Manejo de herramientas, técnicas y habilidades para la prestación de un servicio de teleasistencia.**Unidad Didáctica 1. Manejo de herramientas telemáticas de servicios de teleasistencia**

- 1.1. Accesibilidad a la aplicación informática: uso de la contraseña personal
- 1.2. Aplicación de la Ley Orgánica de Protección de datos (L.O.P.D)
- 1.3. Tipos de hardware y software de teleasistencia
- 1.4. Técnicas de manipulación y regulación de las herramientas telemáticas
- 1.5. Identificación de las incidencias y protocolo de actuación para la resolución de las mismas
- 1.6. Aplicación de la prevención de riesgos laborales en teleasistencia

Unidad Didáctica 2. Técnicas de comunicación telefónica en servicios de teleasistencia

- 2.1. Análisis de las distintas situaciones que pueda plantear la persona usuaria
- 2.2. Intervención del operador con usuarias y organismos relacionados con la movilización de recursos
- 2.3. Aplicación de los derechos de la persona usuaria
- 2.4. Aplicación de las buenas prácticas profesionales

Unidad Didáctica 3. Desarrollo de habilidades y técnicas de trabajo en equipo en servicios de teleasistencia

- 3.1. Aplicación de los protocolos de orden y limpieza en el espacio físico de la persona operadora
- 3.2. Técnicas de trabajo en equipo y cooperación entre miembros del servicio de teleasistencia
- 3.3. Metodología para actuación y participación en reuniones de trabajo
- 3.4. Protocolos de transmisión de la información de un turno a otro
- 3.5. Protocolos de comunicación de las incidencias diarias y propuestas de mejoras

Unidad Didáctica 4. Habilidades psicosociales para la atención telefónica en servicios de teleasistencia

- 4.1. Análisis de las distintas situaciones de crisis que pueda plantear la persona usuaria
- 4.2. Aplicación del protocolo de atención al usuario en una situación de crisis
- 4.3. Técnicas de control interno en servicios de teleasistencia: Ansiedad y estrés

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.