Emisión y gestión de llamadas salientes en un servicio de teleasistencia

Área: SERVICIOS SOCIOCULTURALES
Modalidad: Teleformación
Duración: 60 h
Precio: 30.00€

Curso Bonificable
Contactar
Recomendar
Matricularme

CÓDIGO

MF1424_2

CONTENIDOS

####

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:

####

1.3.1. Identificación del operador de referencia.

####

1.3.2. Organización de las llamadas en función del número, tipo y prioridad de acuerdo a un protocolo.

####

1.3.3. Protocolos y pautas de actuación.

####

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:

####

2.2.1. Tipos de presentación.

####

2.2.2. Tipos y duración de la conversación.

####

2.2.3. Métodos para dirigir la conversación.

####

2.2.4. Tipos de despedida.

####

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:

####

3.4.1. Recopilación de la información necesaria para la elaboración del informe

####

3.4.2. Estructuración del informe

####

3.4.3. Redacción del informe

####

3.4.4. Presentación del informe al profesional competente.

METODOLOGIA

- **Total libertad de horarios** para realizar el curso desde cualquier ordenador con conexión a Internet, **sin importar el sitio desde el que lo haga**. Puede comenzar la sesión en el momento del día que le sea más conveniente y dedicar el tiempo de estudio que estime más oportuno.
- En todo momento contará con un el **asesoramiento de un tutor personalizado** que le guiará en su proceso de aprendizaje, ayudándole a conseguir los objetivos establecidos.
- **Hacer para aprender**, el alumno no debe ser pasivo respecto al material suministrado sino que debe participar, elaborando soluciones para los ejercicios propuestos e interactuando, de forma controlada, con el resto de usuarios.
- **El aprendizaje se realiza de una manera amena y distendida**. Para ello el tutor se comunica con su alumno y lo motiva a participar activamente en su proceso formativo. Le facilita resúmenes teóricos de los contenidos y, va controlando su progreso a través de diversos ejercicios como por ejemplo: test de autoevaluación, casos prácticos, búsqueda de información en Internet o participación en debates junto al resto de compañeros.
- **Los contenidos del curso se actualizan para que siempre respondan a las necesidades reales del mercado.** El departamento multimedia incorpora gráficos, imágenes, videos, sonidos y elementos interactivos que complementan el aprendizaje del alumno ayudándole a finalizar el curso con éxito.

REQUISITOS

Los requisitos técnicos mínimos son:

- Navegador Microsoft Internet Explorer 5.5 o superior, con plugin de Flash, cookies y JavaScript habilitados.
  No se garantiza su óptimo funcionamiento en otros navegadores como Firefox, Netscape, Mozilla, etc.
- Resolución de pantalla de 800x600 y 16 bits de color o superior.
- Procesador Pentium II a 300 Mhz o superior.
- 32 Mbytes de RAM o superior.