

## **MF1424\_2 EMISIÓN Y GESTIÓN DE LLAMADAS SALIENTES EN UN SERVICIO DE TELEASISTENCIA (PRESENCIAL)**



Este curso se ajusta a lo expuesto en el itinerario de aprendizaje perteneciente al Módulo Formativo MF1424\_2 Emisión y gestión de llamadas salientes en un servicio de teleasistencia, regulado en el Real Decreto 1697/2011, de 18 de noviembre, que permitirá al alumnado adquirir las competencias profesionales necesarias para manejar las herramientas, técnicas y habilidades para prestar el servicio de teleasistencia.

**Categorías:** [Certificados de Profesionalidad Presenciales](#) |

<b>Duración</b>	60 h
<b>Modalidad</b>	Presencial
<b>Docencia</b>	TUTOR PERSONAL
<b>Prácticas</b>	GESTIÓN DE PRÁCTICAS EN EMPRESAS
<b>Método de pago</b>	FINANCIACIÓN SIN INTERESES
<b>Centro de empleo</b>	AGENCIA DE COLOCACIÓN
<b>Formación acreditada</b>	CENTRO ACREDITADO POR EL SEPE

## DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO

MÓDULO 1 . EMISIÓN Y GESTIÓN DE LLAMADAS SALIENTES EN UN SERVICIO DE TELEASISTENCIA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ORGANIZACIÓN DE LA JORNADA DE TRABAJO EN SERVICIOS DE TELEASISTENCIA.

Localización de las Agendas en la aplicación informática: Listado.

Sistemas de identificación y gestión de las agendas.

Metodología para la planificación de las llamadas diarias

Identificación del operador de referencia.

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

Protocolos y pautas de actuación.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. EMISIÓN DE LLAMADAS EN SERVICIOS DE TELEASISTENCIA.

Protocolos para realizar las llamadas salientes.

Pautas de comunicación según el tipo de agenda:

Tipos de presentación.

Tipos y duración de la conversación.

Métodos para dirigir la conversación.

Tipos de despedida.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. GESTIÓN DE INFORMACIÓN DE LLAMADAS EMITIDAS EN SERVICIOS DE TELEASISTENCIA.

Técnicas y procedimiento de registro de información en el expediente de la persona usuaria:

Codificación.

Casuística que requiere la elaboración de un informe.

Tipos de informes.

Sistemática para la elaboración de un informe:

Recopilación de la información necesaria para la elaboración del informe

Estructuración del informe

Redacción del informe

Presentación del informe al profesional competente.

