

## MF1425\_2 MANEJO DE HERRAMIENTAS, TÉCNICAS Y HABILIDADES PARA LA PRESTACIÓN DE UN SERVICIO DE TELEASISTENCIA (ONLINE)



**180,00 € - 250,00 €**

Este curso se ajusta a lo expuesto en el itinerario de aprendizaje perteneciente al Módulo Formativo MF1425\_2: Manejo de herramientas, técnicas y habilidades para la prestación de 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:** [Servicios Socioculturales y a la Comunidad](#) |

### INFORMACIÓN

<b>Duración</b>	80 h
<b>Modalidad</b>	Online
<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. MANEJO DE HERRAMIENTAS, TÉCNICAS Y HABILIDADES PARA LA PRESENTACIÓN DE UN SERVICIO DE TELEASISTENCIA**

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. MANEJO DE HERRAMIENTAS TELEMÁTICAS DE SERVICIOS DE TELEASISTENCIA.**

1. Accesibilidad a la aplicación informática: uso de la contraseña personal.
2. Aplicación de la Ley Orgánica de Protección de datos (L.O.P.D).
3. Técnicas de manipulación y regulación de las herramientas telemáticas.
4. Identificación de las incidencias y protocolo de actuación para la resolución de las mismas.
5. Aplicación de la prevención de riesgos laborales en teleasistencia.

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN TELEFÓNICA EN SERVICIOS DE TELEASISTENCIA.**

1. Análisis de las distintas situaciones que pueda plantear la persona usuaria.
2. Intervención del operador con usuarias y organismos relacionados con la movilización de recursos:
3. Aplicación de los Derechos de la persona usuaria.
4. Aplicación de las buenas prácticas profesionales.

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. DESARROLLO DE HABILIDADES Y TÉCNICAS DE TRABAJO EN EQUIPO EN SERVICIOS DE TELEASISTENCIA.**

1. Aplicación de los protocolos de orden y limpieza en el espacio físico de la persona operadora.
2. Técnicas de trabajo en equipo y cooperación entre miembros del servicio de teleasistencia.
3. Metodología para actuación y participación en reuniones de trabajo.

4. Protocolos de transmisión de la información de un turno a otro.
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.**

1. Análisis de las distintas situaciones de crisis que pueda plantear la persona usuaria.
2. Aplicación del protocolo de atención al usuario en una situación de crisis:
3. Técnicas de control interno en servicios de teleasistencia: Ansiedad y Estrés.

