

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



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

<b>Duración</b>	80 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. 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.

Accesibilidad a la aplicación informática: uso de la contraseña personal.

Aplicación de la Ley Orgánica de Protección de datos (L.O.P.D).

Técnicas de manipulación y regulación de las herramientas telemáticas.

Identificación de las incidencias y protocolo de actuación para la resolución de las mismas.

Aplicación de la prevención de riesgos laborales en teleasistencia.

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

Análisis de las distintas situaciones que pueda plantear la persona usuaria.

Intervención del operador con usuarias y organismos relacionados con la movilización de recursos:

Aplicación de los Derechos de la persona usuaria.

Aplicación de las buenas prácticas profesionales.

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

Aplicación de los protocolos de orden y limpieza en el espacio físico de la persona operadora.

Técnicas de trabajo en equipo y cooperación entre miembros del servicio de teleasistencia.

Metodología para actuación y participación en reuniones de trabajo.

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

Protocolos de comunicación de las incidencias diarias y propuestas de mejoras.

#### UNIDAD DIDÁCTICA 4. HABILIDADES PSICOSOCIALES PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA EN SERVICIOS DE TELEASISTENCIA.

Análisis de las distintas situaciones de crisis que pueda plantear la persona usuaria.

Aplicación del protocolo de atención al usuario en una situación de crisis:

Técnicas de control interno en servicios de teleasistencia: Ansiedad y Estrés.

