

“CURSO Atención y Gestión de Llamadas Entrantes en un Servicio de Telesistencia”

FORMACION MODALIDAD ONLINE

PICE: Programa Integral de Cualificación y Empleo

Cofinanciado por el Fondo Social Europeo

REQUISITOS:

Imprescindible cumplir todos los requisitos para ser beneficiario del Sistema Nacional de Garantía Juvenil en la inscripción y en la fecha de inicio del curso

FECHAS: inicio en junio de 2020

Formación online repartidas en los siguientes módulos:

1. FORMACIÓN TRONCAL: : 65 horas
2. FORMACIÓN ESPECÍFICA de Atención y Gestión de Llamadas Entrantes en un Servicio de Telesistencia: 100 h.

PLAZO DE SOLICITUD: desde el 8 de junio de 2020

SOLICITUD: por correo electrónico general@cocipa.es, enviando el impreso de solicitud, Currículum actualizado y certificado de empadronamiento.

Se realizará una selección previa de los alumnos por parte de la empresa formadora entre todos los alumnos que cumplan los requisitos, pues las plazas son limitadas.

IMPRESO DE SOLICITUD:

Disponible en esta dirección

<https://cocipa.es/solicitud-formacion-pice-online/>

OBJETIVOS:

- Mejorar las habilidades para la empleabilidad del alumno y sus competencias digitales para la búsqueda de empleo
- Objetivos específicos del curso: Una vez finalizado el Módulo el alumno será capaz de atender y gestionar las llamadas entrantes del servicio de teleasistencia. En concreto el alumno será capaz de: Atender la primera llamada al servicio de teleasistencia para verificar y en su caso cumplimentar los datos del expediente garantizando el funcionamiento del sistema y la exactitud de estos. Gestionar las llamadas entrantes siguiendo el protocolo y pautas de actuación establecidas tanto de las personas usuarias así como las producidas automáticamente por el sistema de teleasistencia valorando la situación y la demanda planteada para realizar las actuaciones necesarias y en su caso movilizar recursos que se precisen. Realizar la gestión administrativa y documental de la información acerca de las llamadas atendidas codificando en su caso las actuaciones y/u observaciones realizadas para llevar a cabo el seguimiento de las intervenciones.
- **PROGRAMA DE CONTENIDOS**

EMPLEABILIDAD Y HABILIDADES SOCIALES: 35h

1. Habilidades personales
2. Habilidades sociales
3. Habilidades para la empleabilidad

COMPETENCIAS DIGITALES. 30 h

FORMACIÓN ESPECÍFICA Atención y Gestión de Llamadas Entrantes en un Servicio de Teleasistencia: 100 h

Programa del curso específico:

UD1. Atención a personas usuarias en la primera llamada de teleasistencia.

- 1.1. Tipología y características de las personas usuarias de teleasistencia.
- 1.2. Tipología y características de las personas excluidas del servicio de teleasistencia.
- 1.3. Tipos especificaciones y utilización de los terminales y dispositivos auxiliares así como descripción del manual de instrucciones.
- 1.4. Proceso de alta en un servicio de teleasistencia.
- 1.5. Protocolos de modificación de datos en la aplicación informática tras atender la primera llamada al servicio.
- 1.6. Proceso de clasificación de Agendas.
- 1.7. Programación de Agendas.

UD2. Gestión de llamadas entrantes en servicios de teleasistencia y movilización de recursos.

- 2.1. Características identificación descripción de los componentes de las herramientas telemáticas.
- 2.2. Técnicas de comunicación con personas usuarias.
- 2.3. Tipologías de alarma.
- 2.4. Tipologías de llamadas entrantes.
- 2.5. Tipos de actuación y recursos.
- 2.6. Procedimientos de tratamiento de las llamadas según niveles de actuación.
- 2.7. Protocolos de actuación.

UD3. Técnicas de gestión administrativa y documental para el establecimiento de programaciones de agendas y para su seguimiento.

- 3.1. Protocolos de selección de la información relevante en una llamada entrante.
- 3.2. Tipología de llamadas de seguimiento.
- 3.3. Gestión del expediente en la aplicación informática.
- 3.4. Técnicas de codificación de las actuaciones y observaciones de una intervención.
- 3.5. Proceso de programación de la agenda de seguimiento.
- 3.6. Procedimiento de elaboración del informe de actuación.

METODOLOGÍA

Nuestra metodología online ofrece la flexibilidad de formarte desde cualquier lugar, con las mismas ventajas que las clases presenciales. El Campus de formación permanece abierto las 24 horas del día y refleja todos los elementos pedagógicos y didácticos necesarios para un proceso formativo. Los contenidos y las clases están grabadas dentro del campus para que el alumno pueda verlas en el momento que desee.

El campus dispone de múltiples recursos didácticos que pone a disposición de cada alumno. Los más significativos son:

- Agenda
- Guía del alumno
- Temario
- Videos profesor
- Contenido interactivo
- Foro
- Ejercicios supuestos
- Seguimiento y dinamización personalizada de un tutor online
- Pruebas de evaluación online