

SSCG0111 GESTIÓN DE LLAMADAS DE TELEASISTENCIA

RD 1697/2011, de 18 de noviembre

OCUPACIONES O PUESTOS DE TRABAJO RELACIONADOS

44241016 Teleoperadores

CONTENIDO

UC1423_2: Atender y gestionar las llamadas entrantes del servicio de teleasistencia.

) MF1423_2: **ATENCIÓN Y GESTIÓN DE LLAMADAS ENTRANTES EN UN SERVICIO DE TELEASISTENCIA.**

1. Atención a persona usuarias en la primera llamada de teleasistencia.
2. Gestión de llamadas entrantes en servicios de teleasistencia y movilización de recursos.
3. Técnicas de gestión administrativa y documental para el establecimiento de programaciones de agendas y para su seguimiento.

UC1424_2: Emitir y gestionar las llamadas salientes del servicio de teleasistencia.

) MF1424_2: **EMISIÓN Y GESTIÓN DE LLAMADAS SALIENTES EN UN SERVICIO DE TELEASISTENCIA.**

1. Organización de la jornada de trabajo en servicios de teleasistencia.
2. Emisión de llamadas en servicios de teleasistencia.
3. Gestión de información de llamadas emitidas en servicios de teleasistencia.

UC1425_2: Manejar las herramientas, técnicas y habilidades para prestar el servicio de teleasistencia.

) MF1425_2: **MANEJO DE HERRAMIENTAS, TÉCNICAS Y HABILIDADES PARA LA PRESTACIÓN DE UN SERVICIO DE TELEASISTENCIA.**

1. Manejo de herramientas telemáticas de servicios de teleasistencia.
2. Técnicas de comunicación telefónica en servicios de teleasistencia.
3. Desarrollo de habilidades y técnicas de trabajo en equipo en servicios de teleasistencia.
4. Habilidades psicosociales para la atención telefónica en servicios de teleasistencia.