

SSCG0111: MF1423_2: ATENCIÓN Y GESTIÓN DE LLAMADAS ENTRANTES EN UN SERVICIO DE TELEASISTENCIA

Esta acción formativa permite al profesional del área de la atención social y servicios sociales llevar a cabo la gestión de llamadas en servicios de teleasistencia mediante la adquisición de técnicas para la atención a usuarios, movilización de recursos y gestión administrativa derivada del servicio

Nuestro Programa Formativo

ATENCIÓN A PERSONA USUARIAS EN LA PRIMERA LLAMADA DE TELEASISTENCIA
 Atención a persona usuarias en la primera llamada de teleasistencia
 Gestión de llamadas entrantes en servicios de teleasistencia y movilización de recursos
 Técnicas de gestión administrativa y documental para el establecimiento de programaciones de agendas y para su seguimiento

Dirigido A:

Profesionales que desarrollen o deseen desarrollar su actividad laboral como operadores o teleoperadores en servicios de teleasistencia

Objetivo general

Atender y gestionar las llamadas entrantes del servicio de teleasistencia

SERVICIOS SOCIOCULTURALES

Atención a servicios sociales

El objetivo de la familia profesional "Servicios socioculturales" es ampliar las competencias y desarrollar aptitudes de los alumnos y alumnas en el ámbito de los servicios sociales.

La metodología elegida es el e-learning, que une y relaciona tres elementos fundamentales para el logro de este objetivo:

1. Plataforma
2. Tutorización
3. Contenido

El tutor, a través de la plataforma, guía al alumno/a a lo largo del estudio del contenido. Este contenido se caracteriza por:

- Ser interactivo y multimedia, lo que hace que su manejo sea más sencillo.
- Permitir la flexibilidad y autonomía en el aprendizaje.
- Estar disponible para su consulta cuando el/la alumno/a lo necesite.
- Ser un contenido de calidad y fácilmente actualizable ante los frecuentes cambios normativos.
- Disponer de autoevaluaciones para que el/la alumno/a sea consciente de su propio aprendizaje.

Esta familia profesional recoge acciones formativas sobre los medios, las técnicas y los ámbitos de actuación de los servicios sociales. Entre los diversos cursos disponibles se encuentran:

