

## Gestión de llamadas de teleasistencia con idiomas y TIC

- **Familia profesional:** Servicios Socioculturales y a la Comunidad.
- **Área profesional:** Atención social.
- **Objetivo general:**

Recibir, emitir y gestionar las llamadas para prestar el servicio de teleasistencia, manejando las herramientas telemáticas, técnicas de atención telefónica y habilidades psicosociales y de trabajo en equipo, dando respuesta a las necesidades y demandas de las personas usuarias y movilizando los recursos necesarios en su caso, garantizando en todo momento la calidad del servicio, el trato personalizado y la confidencialidad de la información.

- **Descripción del programa:**

Este itinerario formativo cualifica a los jóvenes para recibir, emitir y gestionar las llamadas para prestar el servicio de teleasistencia, manejando las herramientas telemáticas, técnicas de atención telefónica y habilidades psicosociales y de trabajo en equipo, dando respuesta a las necesidades y demandas de las personas usuarias y movilizando los recursos necesarios en su caso, garantizando en todo momento la calidad del servicio, el trato personalizado y la confidencialidad de la información.

Está formado por 7 módulos:

Formación Transversal	Horas
Módulo 1. Igualdad entre mujeres y hombres.	135
Módulo 2. Idiomas: inglés para los servicios sociales y sociosanitarios.	
Módulo 3. Desarrollo de competencias profesionales a través de las TIC.	
Formación Específica	Horas
Módulo 4. Atención y gestión de llamadas entrantes en un servicio de teleasistencia.	230
Módulo 5. Emisión y gestión de llamadas salientes en un servicio de teleasistencia.	
Módulo 6. Manejo de herramientas, técnicas y habilidades para la prestación de un servicio de teleasistencia.	
Formación Práctica	Horas
Módulo 7. Prácticas profesionales no laborales de: Gestión de llamadas de teleasistencia.	280
<b>Total de Horas</b>	<b>645</b>

La fecha de comienzo de la formación transversal está prevista para la semana del 2 de mayo de 2018, en las instalaciones de la Delegación de Desarrollo Económico y Empleo (Complejo San Fco. de Paula, C/Alcalá del Ebro S/N).