



La mejor formación a tu alcance.

Emisión y gestión de llamadas salientes en un servicio de teleasistencia

Modalidad:

e-learning con una duración 56 horas

Objetivos:

Permitirá al alumnado adquirir las competencias profesionales necesarias para manejar las herramientas, técnicas y habilidades para prestar el servicio de teleasistencia.

Contenidos:

1. Organización de la jornada de trabajo en servicios de teleasistencia.
 - 1.1. Localización de las Agendas en la aplicación informática: Listado.
 - 1.2. Sistemas de identificación y gestión de las agendas.
 - 1.3. Metodología para la planificación de las llamadas diarias:
 - 1.3.1. Identificación del operador de referencia.
 - 1.3.2. Organización de las llamadas en función del número, tipo y prioridad de acuerdo a un protocolo.
 - 1.3.3. Protocolos y pautas de actuación.
2. Emisión de llamadas en servicios de teleasistencia.
 - 2.1. Protocolos para realizar las llamadas salientes.

La mejor formación a tu alcance.

2.2. Pautas de comunicación según el tipo de agenda:

2.2.1. Tipos de presentación.

2.2.2. Tipos y duración de la conversación.

2.2.3. Métodos para dirigir la conversación.

2.2.4. Tipos de despedida.

3. Gestión de información de llamadas emitidas en servicios de teleasistencia.

3.1. Técnicas y procedimiento de registro de información en el expediente de la persona usuaria: Codificación.

3.2. Casuística que requiere la elaboración de un informe.

3.3. Tipos de informes.

3.4. Sistemática para la elaboración de un informe:

3.4.1. Recopilación de la información necesaria para la elaboración del informe

3.4.2. Estructuración del informe

3.4.3. Redacción del informe

3.4.4. Presentación del informe al profesional competente.



FOESCO
FORMACIÓN ESTATAL CONTINUA

Tel.: 910 323 794
cursos@foesco.com

