



# 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.



## 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.