

## CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

# GESTIÓN DE LLAMADAS DE TELEASISTENCIA | SSCG0111 + INFORMÁTICA E INTERNET + ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS PROFESIONALES Y PLAN DE ACCIÓN



**Duración:** 350 horas. Prácticas profesionales no laborales 80 horas

**(Modalidad:** Presencial

**Nivel de Cualificación:** 2

**Participantes:** Personas inscritas como demandantes de empleo de larga duración en las Oficinas de empleo de la Región de Murcia, mayores de 45 años

**Familia profesional:** Servicios Socioculturales y a la Comunidad

## 1 TITULACIÓN

Con este curso podrás obtener una titulación oficial de Certificado de profesionalidad de Gestión de Llamadas de Teleasistencia (SSCG0111), con validez a nivel europeo, expedido por el Ministerio de Educación y Formación Profesional con prácticas profesionales no laborales.

## 2 PRESENTACIÓN Y OBJETIVOS

Con la realización de esta acción formativa te profesionalizarás para el desempeño y la gestión de llamadas en teleasistencia.

Aprenderás a:

1. Recibir, emitir y gestionar las llamadas para prestar el servicio de teleasistencia.
2. Adquirir las competencias necesarias en el manejo de herramientas telemáticas, técnicas de atención telefónica y habilidades psicosociales para la gestión de llamadas en teleasistencia.
3. Movilizar los recursos necesarios para garantizar el servicio de teleasistencia garantizando en todo momento la calidad del servicio, el trato personalizado y la confidencialidad de la información.

Este curso se realiza en modalidad presencial con una duración de 350 horas.

### 3 METODOLOGÍA

La metodología utilizada por el profesorado para la impartición es presencial, alternando exposiciones teóricas con la ejecución de trabajos personales o en grupo, resolución de casos prácticos y ejercicios que permitan a los alumnos la asimilación de los contenidos a la vez que potencien los conocimientos y habilidades necesarios para el ejercicio profesional. La metodología será activa, útil, motivadora y participativa, favoreciendo el trabajo en equipo y la integración de los participantes del programa en el aula.

Para obtener el diploma oficial acreditativo se exige la asistencia al 100 % de las sesiones y la superación de las pruebas propuestas.

### 4 PROGRAMA/CONTENIDOS

#### **GESTIÓN DE LLAMADAS DE TELEASISTENCIA (310 horas)**

MF1423\_2: Atención y gestión de llamadas entrantes en un servicio de teleasistencia. (90 horas)

MF1424\_2: Emisión y gestión de llamadas salientes en un servicio de teleasistencia. (60 horas)

MF1425\_2: Manejo de herramientas, técnicas y habilidades para la prestación de un servicio de teleasistencia. (80 horas)

MP0416 Módulo de prácticas profesionales no laborales de: Gestión de llamadas de teleasistencia (80 horas)

#### **ALFABETIZACIÓN INFORMÁTICA: INFORMÁTICA E INTERNET (25 horas)**

Iniciación a la informática (15 horas)

Internet: protocolos, servicios y aplicaciones. (10 horas)

#### **ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS PROFESIONALES Y PLAN DE ACCIÓN (15 horas)**

### 5 SALIDAS PROFESIONALES

- Teleoperador/a de teleasistencia.
- Operador/a de teleasistencia

## 6 REQUISITOS PARTICIPANTES

Para el nivel 2 se debe cumplir alguno de los siguientes requisitos:

- Título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria.
- Certificado de profesionalidad de nivel 2.
- Certificado de profesionalidad de nivel 1 de la misma familia y área profesional.
- Cumplir el requisito académico de acceso a los ciclos formativos de grado medio o bien haber superado las correspondientes pruebas de acceso reguladas por las administraciones educativas.
- Tener superada la prueba de acceso a la universidad para mayores de 25 años y/o de 45 años.
- Tener las competencias clave necesarias, de acuerdo con lo recogido en el anexo IV del real decreto 34/2008, para cursar con aprovechamiento la formación correspondiente al certificado de profesionalidad.

### VENTAJAS DE CERTIFICARSE CON FORMALBA



#### TÍTULACIÓN OFICIAL

Acreditación Oficial



#### EXPERIENCIA ACREDITADA

Más de 24 años de experiencia dedicados exclusivamente a la Formación para el Empleo.



#### SISTEMA DE TUTORÍAS PROPIO

Garantizamos un apoyo continuo al alumno a través de tutorías individualizadas. Grupos reducidos.



#### CONTENIDO ACTUALIZADO

Temario completo y actualizado según normativa vigente.

Infórmese en:



**967 22 16 51**  
**968 24 00 88**



[info@formalba.es](mailto:info@formalba.es)