

adaptium

Manejo de herramientas, técnicas y habilidades para la prestación de un servicio



Área: Gestión de llamadas de teleasistencia

Modalidad: Teleformación

Duración: 80 h

Precio: Consultar

[Curso Bonificable](#)

[Contactar](#)

[Recomendar](#)

[Matricularme](#)

OBJETIVOS

Manejar las herramientas, técnicas y habilidades para prestar el servicio de teleasistencia.

CONTENIDOS

1 manejo de herramientas telemáticas - 1.1 accesibilidad a la aplicación informática - 1.2 aplicación de la ley orgánica de protección de datos - 1.3 tipos de hardware y de software de teleasistencia - 1.4 manipulación y regulación de las herramientas telemáticas - 1.5 aplicación de la prevención de riesgos laborales en teleasistencia - 1.6 actividades: manejo de herramientas telemáticas - 2 comunicación telefónica en servicios de teleasistencia - 2.1 análisis de las distintas situaciones - 2.2 intervención del operador con usuarias y organismos - 2.3 aplicación de los derechos de la persona usuaria - 2.4 aplicación de las buenas prácticas profesionales - 2.5 actividades: comunicación telefónica en servicios de teleasistencia - 3 trabajo en equipo en servicios de teleasistencia - 3.1 protocolos de orden y limpieza - 3.2 técnicas de trabajo en equipo y cooperación - 3.3 metodología para actuación y participación - 3.4 protocolos de comunicación de las incidencias - 3.5 actividades: trabajo en equipo en servicios de teleasistencia - 4 habilidades psicosociales para la atención telefónica - 4.1 distintas situaciones de crisis - 4.2 aplicación del protocolo de atención al usuario - 4.3 técnicas de control interno en servicios - 4.4 actividades: habilidades psicosociales para la atención telefónica - 4.5 cuestionario: cuestionario módulo 3 -

METODOLOGIA

- **Total libertad de horarios** para realizar el curso desde cualquier ordenador con conexión a Internet, **sin importar el sitio desde el que lo haga**. Puede comenzar la sesión en el momento del día que le sea más conveniente y dedicar el tiempo de estudio que estime más oportuno.
- En todo momento contará con un el **asesoramiento de un tutor personalizado** que le guiará en su proceso de aprendizaje, ayudándole a conseguir los objetivos establecidos.
- **Hacer para aprender**, el alumno no debe ser pasivo respecto al material suministrado sino que debe participar, elaborando soluciones para los ejercicios propuestos e interactuando, de forma controlada, con el resto de usuarios.
- **El aprendizaje se realiza de una manera amena y distendida**. Para ello el tutor se comunica con su alumno y lo motiva a participar activamente en su proceso formativo. Le facilita resúmenes teóricos de los contenidos y, va controlando su progreso a través de diversos ejercicios como por ejemplo: test de autoevaluación, casos prácticos, búsqueda de información en Internet o participación en debates junto al resto de compañeros.
- **Los contenidos del curso se actualizan para que siempre respondan a las necesidades reales del**

adaptium

mercado. El departamento multimedia incorpora gráficos, imágenes, videos, sonidos y elementos interactivos que complementan el aprendizaje del alumno ayudándole a finalizar el curso con éxito.

- **El curso puede realizarse exclusivamente a través de Internet pero si el estudiante lo desea puede adquirir un manual impreso.** De esta manera podrá volver a consultar la información del curso siempre que lo desee sin que necesite utilizar el Campus Virtual o, estar conectado a Internet.

REQUISITOS

Los requisitos técnicos mínimos son:

- Navegador Microsoft Internet Explorer 5.5 o superior, con plugin de Flash, cookies y JavaScript habilitados. No se garantiza su óptimo funcionamiento en otros navegadores como Firefox, Netscape, Mozilla, etc.
- Resolución de pantalla de 800x600 y 16 bits de color o superior.
- Procesador Pentium II a 300 Mhz o superior.
- 32 Mbytes de RAM o superior.