



UNIÓN EUROPEA  
Fondo Social Europeo  
Iniciativa de Empleo Juvenil  
El FSE invierte en tu futuro



MINISTERIO DE TRABAJO, MIGRACIONES Y SEGURIDAD SOCIAL



# Cámara Curso de Atención telefónica y teleasistencia

Madrid

## En colaboración con ILUNION



### OBJETIVOS

Los/as operadores/as del departamento de Teleasistencia, mediante el uso de un sistema informático y telemático, gestionan las llamadas de los/as usuarios/as, tanto a nivel de atención e intervención como de gestión administrativa y de mantenimiento de las mismas.

### DIRIGIDO A

- Jóvenes de entre 16 y hasta 29 años beneficiarios del Sistema Nacional de Garantía Juvenil

### DURACIÓN

65 horas contenidos troncales  
150 horas contenidos específicos



### CONVOCATORIAS Y HORARIOS

Del 20/03/2019 al 30/05/2019  
Lunes a viernes de 9:00-14:00

### PRECIO

Formación gratuita para beneficiarios Programa PICE  
Curso valorado en 2.700 €

Programa integral de  
**CUALIFICACIÓN  
Y EMPLEO**

### PROGRAMA

- CONTENIDOS TRONCALES
  - HABILIDADES PERSONALES Y EMPLEABILIDAD
- CONTENIDOS ESPECÍFICOS
  - CARACTERÍSTICAS DE ATENCIÓN TELEFÓNICA Y TELEASISTENCIA
    - Tipología y características de las personas usuarias de teleasistencia
    - Tipología y características de las personas excluidas del servicio de teleasistencia
  - TÉCNICAS Y HABILIDADES COMUNICATIVAS PARA LA PRESTACIÓN DE UN SERVICIO DE TELEASISTENCIA
    - Concepto de comunicación y habilidades relacionales fundamentales
    - El proceso de la comunicación telefónica
    - Terminales y dispositivos específicos de teleasistencia
    - Técnicas de comunicación telefónica en servicios de teleasistencia
    - Análisis de las distintas situaciones que pueda plantear la persona usuaria
    - Gestión de llamadas en el servicio de teleasistencia
  - PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y MANEJO DE LA INFORMACIÓN
    - Equipos y dispositivos
    - Software y aplicación informática
    - Derechos de la persona usuaria y aplicación de las buenas prácticas profesionales
    - Descripción de la Normativa

### INFORMACIÓN E INSCRIPCIONES

Formación para el Empleo  
picemadrid@camaramadrid.es  
91 538 38 38 - 91 538 35 00

Centro de Formación de la Cámara Oficial de Comercio, Industria y Servicios de Madrid  
Calle Pedro Salinas, 11 -28043 Madrid  
camara@camaramadrid.es



Contáctanos  
91 538 38 38  
91 538 35 00



[www.camaramadrid.es](http://www.camaramadrid.es)