



Programa integral de
**CUALIFICACIÓN
Y EMPLEO**

**Cree
enti.**

Marzo - Mayo 2019

 215 h

Curso de Atención Telefónica y Teleasistencia

En colaboración con ILUNION

INFORMACIÓN E INSCRIPCIONES:

Tel. 91 538 38 38

Centro de formación de la Cámara de Comercio de Madrid

C/Pedro Salinas, 11 - Madrid



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



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE TRABAJO, MIGRACIONES
Y SEGURIDAD SOCIAL

Cámara
de Comercio de España



Cámara
Madrid



Programa integral de **CUALIFICACIÓN Y EMPLEO**

Curso de Atención telefónica y teleasistencia

FORMACIÓN PRÁCTICA



HORARIO

De lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas



TITULACIÓN OBTENIDA

Diploma acreditativo



DIRIGIDO A

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



FORMACIÓN

Gratuita

Curso valorado en 2.700€

Gratuito para beneficiarios
Programa PICE

CONTENIDOS TRONCALES:

HABILIDADES COMERCIALES Y EMPLEABILIDAD



65 h

- Habilidades personales
- Habilidades para la empleabilidad

CONTENIDOS ESPECÍFICOS:

CONTENIDOS DE ATENCIÓN TELEFÓNICA Y TELEASISTENCIA



150 h

- Características y tipología de usuarios de 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
 - El proceso de la comunicación telefónica
 - Terminales y dispositivos específicos en teleasistencia
 - Técnicas de comunicación telefónica en servicios de teleasistencia
 - Análisis de las distintas situaciones que pueda plantear la persona usuaria
 - Gestión de llamadas del servicio de teleasistencia
- Procedimientos administrativos y manejo de la información