



**LA FORMACIÓN ES LA CLAVE
DEL ÉXITO**

Guía del Curso

MF1424_2 Emisión y Gestión de Llamadas Salientes en un Servicio de Teleasistencia

Modalidad de realización del curso: [A distancia y Online](#)

Titulación: [Diploma acreditativo con las horas del curso](#)

OBJETIVOS

Este curso se ajusta a lo expuesto en el itinerario de aprendizaje perteneciente al Módulo Formativo MF1424_2 Emisión y gestión de llamadas salientes en un servicio de teleasistencia, regulado en el Real Decreto 1697/2011, de 18 de noviembre, que permitirá al alumnado adquirir las competencias profesionales necesarias para manejar las herramientas, técnicas y habilidades para prestar el servicio de teleasistencia.

CONTENIDOS

MÓDULO 1 . EMISIÓN Y GESTIÓN DE LLAMADAS SALIENTES EN UN SERVICIO DE TELEASISTENCIA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ORGANIZACIÓN DE LA JORNADA DE TRABAJO EN SERVICIOS DE TELEASISTENCIA

1. Localización de las Agendas en la aplicación informática: Listado
2. Sistemas de identificación y gestión de las agendas

3. Metodología para la planificación de las llamadas diarias
4. Identificación del operador de referencia
5. Organización de las llamadas en función del número, tipo y prioridad de acuerdo a un protocolo
6. Protocolos y pautas de actuación

UNIDAD DIDÁCTICA 2. EMISIÓN DE LLAMADAS EN SERVICIOS DE TELEASISTENCIA

1. Protocolos para realizar las llamadas salientes
2. Pautas de comunicación según el tipo de agenda:
3. Tipos de presentación
4. Tipos y duración de la conversación
5. Métodos para dirigir la conversación
6. Tipos de despedida

UNIDAD DIDÁCTICA 3. GESTIÓN DE INFORMACIÓN DE LLAMADAS EMITIDAS EN SERVICIOS DE TELEASISTENCIA

1. Técnicas y procedimiento de registro de información en el expediente de la persona usuaria: Codificación
2. Casuística que requiere la elaboración de un informe
3. Tipos de informes
4. Sistemática para la elaboración de un informe:
5. Recopilación de la información necesaria para la elaboración del informe
6. Estructuración del informe
7. Redacción del informe
8. Presentación del informe al profesional competente



C/ San Lorenzo 2 - 2
29001 Málaga



Tlf: 952 215 476
Fax: 951 987 941



www.academiaintegral.com.es
E-mail: info@academiaintegral.com.es