Gestión de llamadas de teleasistencia (SSCG0111)

Municipio de impartición: Bailén

Ayuda máxima a recibir: 340€

Horas de formación:

- Específica: **230 hrs.**
- Transversal: **9 hrs.**
- Complementaria: **25 hrs.**
- Tutoría específica: **5 hrs.**
- Tutoría práctica: **5 hrs.**
- Práctica profesional: **80 hrs.**

Nivel de acceso requerido:
Se requiere el graduado en Educación Secundaria Obligatoria o equivalente a efectos de acceso, un certificado profesional de nivel 2, un certificado de competencia incluido en la oferta a realizar, o un certificado profesional de nivel 1 de la misma familia profesional. Se puede acceder también a través de prueba de acceso.

Descripción del curso:

Destinatarios: Personas desempleadas de larga duración, los mayores de 45 años, (en especial Mujeres), las personas con una discapacidad igual o superior al 33 %, nacionales de terceros países, personas de origen extranjero, personas pertenecientes a minorías y otras personas en situación socioeconómica de vulnerabilidad.

Descripción del curso: Acción formativa denominada "GESTIÓN DE LLAMADAS DE TELEASISTENCIA" (SSCG0111) con certificado de profesionalidad (RD 1697/2011, de 18 de noviembre).

Recibir, emitir y gestionar las llamadas para prestar el servicio de teleasistencia, manejando las herramientas telemáticas, técnicas de atención telefónica y habilidades psicosociales y de trabajo en equipo, dando respuesta a las necesidades y demandas de las personas usuarias y movilizando los recursos necesarios en su caso, garantizando en todo momento la calidad del servicio, el trato personalizado y la confidencialidad de la información.

310 horas de formación específica y práctica:

- Horas de formación específica: 230 horas, desglosada en los siguientes módulos:

  - 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)

- Horas de práctica: 80 horas, correspondiento al siguiente módulo:

- MP0416: Módulo de prácticas profesionales no laborales (80 horas)

9 horas de formación transversal obligatoria, desglosada en:

- Derechos fundamentales de la Unión Europea (3 horas).
- Igualdad de género, igualdad de oportunidades y no discriminación (3 horas).
- Desarrollo sostenible, respeto y cuidado del medio ambiente (3 horas).

2**5 horas de formación complementaria obligatoria, desglosada en:**

- Búsqueda de empleo e inserción de los participantes (5 horas).
- Fomento del emprendimiento y autoempleo (5 horas).
- Nuevas tecnologías de la información y comunicación (TIC) (5 horas).
- Prevención de riesgos laborales (5 horas).
- Habilidades personales (5 horas).

Tutorías obligatorias:

En cada uno de los itinerarios formativos se realizarán las turorías correspondientes, encaminadas a incrementar la empleabilidad del colectivo.

Familia Profesional: **SERIVIOS SOCIOCULTURALES Y A LA COMUNIDAD.**