

CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD SUBVENCIONADO

Gestión de llamadas de teleasistencia

SSCG0111

Datos técnicos

Área	Acción Social
Modalidad	Presencial
Inicio	5 de septiembre de 2018
Fi	4 de diciembre de 2018
Durada	310 horas (230 teóricas y 80 prácticas)
Idioma	Catalán
Horario	De lunes a viernes de 15.30 a 20.30h
Lugar	Barcelona

ESTE CURSO TE PREPARA PARA

Recibir, emitir y gestionar las llamadas para prestar el servicio de teleasistencia, gestionando 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, movilizando los recursos necesarios si hace falta, garantiendo en todo momento la calidad del servicio, el trato personalizado y la confidencialidad de la información.

A QUIÉN SE DIRIGE ESTE CURSO

- Se considerará prioritaria la participación en las acciones formativas subvencionadas de las personas ocupadas.
- El participante de este curso sin coste desarrolla su actividad profesional dentro del ámbito de los Servicios Socioculturales y a la Comunidad
- Trabajará en el ámbito público y privado, por cuenta de otros, en cualquier organización que disponga del Centro de Atención para la prestación de servicios de teleasistencia, bajo la supervisión del profesional competente a nivel superior. En el sector de servicios sociales y sociosanitarios, en las siguientes actividades productivas: recepción, emisión y gestión de llamadas, gestión administrativa y documental, coordinación y movilización de recursos personales, sociales, sanitario y de emergencia.

QUÉ SALIDAS PROFESIONALES TENDRÁS:

- Teleoperador/a de teleasistencia.
- Operador/a de teleasistencia

MÓDULOS FORMATIVOS

Este curso está formado por los siguientes módulos formativos:

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)

MP0416: Módulo de prácticas profesionales no laborales de: Gestión de llamadas de teleasistencia. (80 horas)

👉 Pueden consultar el contenido detallado [aquí](#)

METODOLOGIA Y RECURSOS DIDÁCTICOS

Nuestra metodología activa i participativa. combina la presencia en el aula con un uso intensivo de las tecnologías de la información y la comunicación que facilitan al alumno los conocimientos y las habilidades necesarias para prepararse para ocupar su puesto de trabajo.

El módulo final de prácticas profesionales permitirá poner en práctica todas las competencias adquiridas en las horas de estudio en nuestras aulas.

Este curso subvencionado dispondrá de material en papel y/o en formato digital. Los materiales se libran a los estudiantes a medida que avanza el curso.

REQUISITOS DE ACCESO

Este certificado de profesionalidad subvencionado requiere del cumplimiento de una de las siguientes vías para poder acceder:

- a) Estar en posesión del Título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria (ESO) o Título de Educación General Básica (EGB).

- b) Estar en posesión de un certificado de profesionalidad del mismo nivel del módulo o módulos formativos y/o del certificado de profesionalidad al que desea acceder.
- c) Estar en posesión de un certificado de profesionalidad de nivel 1 de la misma familia y área profesional.
- d) Cumplir el requisito académico de acceso a los ciclos formativos de grado medio, o haber superado las correspondientes pruebas de acceso reguladas por las administraciones educativas.
- e) Tener superada la prueba de acceso a la universidad para mayores de 25 años y/o de 45 años.
- f) Tener los conocimientos formativos o profesionales suficientes que permitan cursar con aprovechamiento la formación.

Las personas que accedan a la formación mediante la opción “F” deberán realizar una prueba de acceso en nuestro centro.

TITULACIÓN

Una vez realizado y acabado todo el proceso de formación con éxito, el alumno recibirá el diploma correspondiente a la formación recibida.

BOLSA DE TRABAJO

La Fundación Pere Tarrés dispone de una Bolsa de Trabajo y Servicio de Inserción Laboral.

Al finalizar su formación, el alumno podrá solicitar de forma gratuita los servicios siguientes:

- Orientación para ayudarte en la búsqueda activa de trabajo mediante talleres formativos. Será necesario ver las convocatorias abiertas.
- Información sobre ofertas de trabajo activas, una vez inscrito en la bolsa de trabajo virtual.

INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO

Para recibir información ampliada de este curso sin coste para el alumno y asesoramiento personalizado puedes consultar la programación de las sesiones informativas [aquí](#).

DOCUMENTACIÓN IMPRESCINDIBLE A ENTREGAR EN LA SESIÓN INFORMATIVA:

- Currículum Vitae
- Fotocopia DNI
- Documento compulsado que acredite alguna de las formaciones requeridas
- Documento de alta y renovación de la demanda de empleo (DARDO). Se debe solicitar directamente a tu OTG o a través de Internet.

MATRICÚLATE CON NOSOTROS Y DISFRUTARÁS DE LAS SIGUIENTES VENTAJAS

- Somos una entidad **especializada** desde hace más de 60 años en la formación de las profesiones sociales, con una notable experiencia ¡**Somos del sector!**
- Elaboramos materiales propios a través **de nuestros expertos académicos**, e investigamos sobre este servicio y los profesionales, a través de la Facultad de Educación Social y Trabajo Social – URL.
- Tenemos una **bolsa de trabajo activa**, virtual, con talleres prácticos posteriores a la formación y materiales para el alumno.
- Conocemos y trabajamos en red con muchas **organizaciones sociales**, educativas y sanitarias que facilitan las prácticas profesionales y la inserción.
- Disponemos de metodologías que abordan el ser, saber y saber hacer, con especial acento en las competencias y en el **crecimiento personal y profesional**.
- Espacios bien comunicados y con equipamientos adecuados y climatizados.
- Sistema de préstamo Bibliotecario (con la Facultad)

Contacta con nosotros

Formación, Consultoría i Estudios

Horario de secretaría

De lunes a jueves de 9:30h a 14h i de 15h a 18h
y viernes de 9:30h a 14h.

C/Carolines, 10

08012 Barcelona

Tel. 93 410 16 02

formacio@peretarres.org

www.peretarres.org/formacio-subvencionada