



Tu EXPERIENCIA vale un TÍTULO

DOCENCIA PARA LA FORMACIÓN PROFESIONAL PARA EL EMPLEO (SSCE0111)

MÓDULOS	UNIDADES FORMATIVAS	HORAS
MF1423_2: Atención y gestión de llamadas entrantes en un servicio de teleasistencia		90
MF1424_2: Emisión y gestión de llamadas salientes en un servicio de teleasistencia		60
MF1425_2: Manejo de herramientas, técnicas y habilidades para la prestación de un servicio de teleasistencia		80
MP0416: Módulo de prácticas profesionales no laborales		80
Duración horas totales certificado de profesionalidad		310

Objetivos

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.

Ámbito profesional

Desarrolla su actividad profesional en el ámbito público y privado, por cuenta ajena, en cualquier organización que disponga de Centro de Atención para la prestación de servicios de teleasistencia, bajo la supervisión del profesional competente de nivel superior. En el desarrollo de la actividad profesional se aplican los principios de accesibilidad universal de acuerdo con la legislación vigente.

Salidas profesionales

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

