



# FORMACIÓN ONLINE

Titulación certificada por  
EDUCA BUSINESS SCHOOL



## Postgrado en Gestión de Llamadas Salientes y Habilidades para la Prestación de un Servicio de Teleasistencia



LLAMA GRATIS: (+34) 958 050 217



# Educa Business Formación Online



Años de experiencia avalan el trabajo docente desarrollado en Educa, basándose en una metodología completamente a la vanguardia educativa

## SOBRE **EDUCA**

Educa Business School es una Escuela de Negocios Virtual, con reconocimiento oficial, acreditada para impartir formación superior de postgrado, (como formación complementaria y formación para el empleo), a través de cursos universitarios online y cursos / másteres online con título propio.

## NOS COMPROMETEMOS CON LA **CALIDAD**

Educa Business School es miembro de pleno derecho en la Comisión Internacional de Educación a Distancia, (con estatuto consultivo de categoría especial del Consejo Económico y Social de NACIONES UNIDAS), y cuenta con el **Certificado de Calidad de la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR)** de acuerdo a la normativa ISO 9001, mediante la cual se Certifican en Calidad todas las acciones

Los contenidos didácticos de Educa están elaborados, por tanto, bajo los parámetros de formación actual, teniendo en cuenta un sistema innovador con tutoría personalizada.

Como centro autorizado para la impartición de formación continua para personal trabajador, **los cursos de Educa pueden bonificarse, además de ofrecer un amplio catálogo de cursos homologados y baremables en Oposiciones** dentro de la Administración Pública. Educa dirige parte de sus ingresos a la sostenibilidad ambiental y ciudadana, lo que la consolida como una Empresa Socialmente Responsable.

Las Titulaciones acreditadas por Educa Business School pueden **certificarse con la Apostilla de La Haya (CERTIFICACIÓN OFICIAL DE CARÁCTER INTERNACIONAL** que le da validez a las Titulaciones Oficiales en más de 160 países de todo el mundo).

Desde Educa, hemos reinventado la formación online, de manera que nuestro alumnado pueda ir superando de forma flexible cada una de las acciones formativas con las que contamos, en todas las áreas del saber, mediante el apoyo incondicional de tutores/as con experiencia en cada materia, y la garantía de aprender los conceptos realmente demandados en el mercado laboral.

## Postgrado en Gestión de Llamadas Salientes y Habilidades para la Prestación de un Servicio de Teleasistencia



**DURACIÓN:**

300 horas



**MODALIDAD:**

Online



**PRECIO:**

260 €

Incluye materiales didácticos,  
titulación y gastos de envío.

CENTRO DE FORMACIÓN:

Educa Business School



## Titulación

Titulación Expedida por EDUCA BUSINESS SCHOOL como Escuela de Negocios Acreditada para la Impartición de Formación Superior de Postgrado, con Validez Profesional a Nivel Internacional

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por parte de Educa Business School vía correo postal, la titulación que acredita el haber superado con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

Esta titulación incluirá el nombre del curso/master, la duración del mismo, el nombre y DNI del alumno, el nivel de aprovechamiento que acredita que el alumno superó las pruebas propuestas, las firmas del profesor y Director del centro, y los sellos de la instituciones que avalan la formación recibida (Euroinnova Formación, Instituto Europeo de Estudios Empresariales y Comisión Internacional para la Formación a Distancia de la UNESCO).





## Educa Business School

como Escuela de Negocios de Formación de Postgrado  
EXPIDE EL PRESENTE TÍTULO PROPIO

### NOMBRE DEL ALUMNO/A

con D.N.I. XXXXXXXXX ha superado los estudios correspondientes de

## Nombre de la Acción Formativa

de 425 horas, perteneciente al Plan de formación de EDUCA BUSINESS SCHOOL en la convocatoria de 2019  
Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con Número de Expediente XXXXXXXXXX

Con una calificación de **NOTABLE**

Y para que conste expido la presente TITULACIÓN en  
Granada, a 11 de Noviembre de 2019

La Dirección General  
JESÚS MORENO HIDALGO

Sello

Firma del Alumno/a  
NOMBRE DEL ALUMNO

RESPONSABILIDAD  
SOCIAL  
CORPORATIVA



El presente Título es parte del Sistema Formativo de la Escuela Formadora de la Universidad de Granada y se expide en virtud de los requisitos establecidos en el plan de estudios de la acción formativa, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 10.1 del Real Decreto 1380/2013, de 29 de octubre, por el que se establece el plan de estudios de los títulos propios de la Universidad de Granada. El presente Título es parte del Sistema Formativo de la Escuela Formadora de la Universidad de Granada y se expide en virtud de los requisitos establecidos en el plan de estudios de la acción formativa, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 10.1 del Real Decreto 1380/2013, de 29 de octubre, por el que se establece el plan de estudios de los títulos propios de la Universidad de Granada.

## Descripción

En la actualidad, en el mundo de los servicios socioculturales y a la comunidad y dentro del área profesional de atención social, más concretamente en la emisión y gestión de llamadas salientes en un servicio de telesistencia, es muy importante conocer los diferentes procesos. Por ello, con el presente curso se trata de aportar los conocimientos necesarios para conocer el manejo de la gestión de llamadas salientes y de herramientas, técnicas y habilidades para la prestación de un servicio de telesistencia de calidad.

## Objetivos



- Manejar aplicaciones informáticas del servicio de telesistencia que permitan la comunicación con la persona usuaria y la gestión de sus demandas.
- Aplicar las técnicas de comunicación telefónica con las personas usuarias y los organismos relacionados con la movilización de recursos.
- Aplicar habilidades de trabajo en equipo que faciliten la comunicación horizontal y vertical entre los distintos miembros del equipo de trabajo.
- Aplicar habilidades psicosociales para afrontar posibles situaciones de crisis generadas en un servicio de telesistencia.
- Organizar una jornada de trabajo con base en posibles llamadas diarias que se han de realizar de un servicio de telesistencia en función del número, tipo y prioridad.
- Aplicar procesos de realización de llamadas salientes que fomenten el contacto periódico y fomente la confianza en el servicio de telesistencia.
- Aplicar técnicas de gestión de información de llamadas emitidas que garantice la prestación del servicio de telesistencia indicando la forma de elaborar informes.

## A quién va dirigido

Este curso está dirigido a los profesionales del mundo de los servicios socioculturales y a la comunidad, concretamente en la gestión de llamadas de telesistencia, dentro del área profesional de atención social, y a todas aquellas personas interesadas en adquirir conocimientos relacionados con la emisión y gestión de llamadas salientes en un servicio de telesistencia y habilidades para la prestación de un servicio de telesistencia.

## Para qué te prepara

Este Postgrado en Gestión de Llamadas Salientes y Habilidades para la Prestación de un Servicio de Telesistencia, ofrece una formación especializada en el sector de la asistencia telefónica, en la que priman las herramientas, técnicas y habilidades del operador para gestionar las llamadas salientes y establecer una buena comunicación con el cliente.

## Salidas Laborales

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. Se ubica 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, sanitarios y de emergencia. Entre las ocupaciones y puestos de trabajo más relevantes podemos destacar: Teleoperador/a de teleasistencia.

## Materiales Didácticos



- Maletín porta documentos
- Manual teórico 'Emisión y Gestión de Llamadas Salientes en un Servicio de Teleasistencia'
- Manual teórico 'Manejo de Herramientas, Técnicas y Habilidades para la Prestación de un Servicio de Teleasistencia'
- Maletín porta documentos
- Manual teórico 'Manejo de Herramientas, Técnicas y Habilidades para la Prestación de un Servicio de Teleasistencia'
- Subcarpeta portafolios
- Dossier completo Oferta Formativa
- Carta de presentación

## Formas de Pago

- Contrareembolso
- Tarjeta
- Transferencia
- Paypal

Otros: PayU, Sofort, Western Union, SafetyPay

Fracciona tu pago en cómodos plazos sin intereses

+ Envío Gratis.

Llama gratis al teléfono  
**(+34) 958 050 217** e  
infórmate de los pagos a  
plazos sin intereses que  
hay disponibles



## Financiación

Facilidades económicas y financiación 100% sin intereses.

En Educa Business ofrecemos a nuestro alumnado facilidades económicas y financieras para la realización de pago de matrículas, todo ello 100% sin intereses.

**10% Beca Alumnos:** Como premio a la fidelidad y confianza ofrecemos una beca a todos aquellos que hayan cursado alguna de nuestras acciones formativas en el pasado.



## Metodología y Tutorización

El modelo educativo por el que apuesta Euroinnova es el **aprendizaje colaborativo** con un método de enseñanza totalmente interactivo, lo que facilita el estudio y una mejor asimilación conceptual, sumando esfuerzos, talentos y competencias.

El alumnado cuenta con un **equipo docente** especializado en todas las áreas.

Proporcionamos varios medios que acercan la comunicación alumno tutor, adaptándonos a las circunstancias de cada usuario.

Ponemos a disposición una **plataforma web** en la que se encuentra todo el contenido de la acción formativa. A través de ella, podrá estudiar y comprender el temario mediante actividades prácticas, autoevaluaciones y una evaluación final, teniendo acceso al contenido las 24 horas del día.

Nuestro nivel de exigencia lo respalda un **acompañamiento personalizado**.



## Redes Sociales

Síguenos en nuestras redes sociales y pasa a formar parte de nuestra gran **comunidad educativa**, donde podrás participar en foros de opinión, acceder a contenido de interés, compartir material didáctico e interactuar con otros/as alumnos/as, ex alumnos/as y profesores/as. Además, te enterarás antes que nadie de todas las promociones y becas mediante nuestras publicaciones, así como también podrás contactar directamente para obtener información o resolver tus dudas.



## Reinventamos la Formación Online



### Más de 150 cursos Universitarios

Contamos con más de 150 cursos avalados por distintas Universidades de reconocido prestigio.



### Campus 100% Online

Impartimos nuestros programas formativos mediante un campus online adaptado a cualquier tipo de dispositivo.



### Amplio Catálogo

Nuestro alumnado tiene a su disposición un amplio catálogo formativo de diversas áreas de conocimiento.



### Claustro Docente

Contamos con un equipo de docentes especializados/as que realizan un seguimiento personalizado durante el itinerario formativo del alumno/a.



### Nuestro Aval AEC y AECA

Nos avala la Asociación Española de Calidad (AEC) estableciendo los máximos criterios de calidad en la formación y formamos parte de la Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (AECA), dedicada a la investigación de vanguardia en gestión empresarial.



### Club de Alumnos/as

Servicio Gratuito que permite a nuestro alumnado formar parte de una extensa comunidad virtual que ya disfruta de múltiples ventajas: beca, descuentos y promociones en formación. En este, se puede establecer relación con alumnos/as que cursen la misma área de conocimiento, compartir opiniones, documentos, prácticas y un sinfín de intereses comunitarios.



### Bolsa de Prácticas

Facilitamos la realización de prácticas de empresa, gestionando las ofertas profesionales dirigidas a nuestro alumnado. Ofrecemos la posibilidad de practicar en entidades relacionadas con la formación que se ha estado recibiendo en nuestra escuela.



### Revista Digital

El alumnado puede descargar artículos sobre e-learning, publicaciones sobre formación a distancia, artículos de opinión, noticias sobre convocatorias de oposiciones, concursos públicos de la administración, ferias sobre formación, y otros recursos actualizados de interés.



### Innovación y Calidad

Ofrecemos el contenido más actual y novedoso, respondiendo a la realidad empresarial y al entorno cambiante, con una alta rigurosidad académica combinada con formación práctica.

## Acreditaciones y Reconocimientos



## Temario

# PARTE 1. MANEJO DE HERRAMIENTAS, TÉCNICAS Y HABILIDADES PARA LA PRESTACIÓN DE UN SERVICIO DE TELEASISTENCIA

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. MANEJO DE HERRAMIENTAS TELEMÁTICAS DE SERVICIOS DE TELEASISTENCIA.

1. Accesibilidad a la aplicación informática: uso de la contraseña personal.
2. Aplicación de la Ley Orgánica de Protección de datos (L.O.P.D).
3. Técnicas de manipulación y regulación de las herramientas telemáticas.
4. Identificación de las incidencias y protocolo de actuación para la resolución de las mismas.
5. Aplicación de la prevención de riesgos laborales en teleasistencia.

### UNIDAD DIDÁCTICA 2. TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN TELEFÓNICA EN SERVICIOS DE TELEASISTENCIA.

1. Análisis de las distintas situaciones que pueda plantear la persona usuaria.
2. Intervención del operador con usuarias y organismos relacionados con la movilización de recursos:
3. Aplicación de los Derechos de la persona usuaria.
4. Aplicación de las buenas prácticas profesionales.

### UNIDAD DIDÁCTICA 3. DESARROLLO DE HABILIDADES Y TÉCNICAS DE TRABAJO EN EQUIPO EN SERVICIOS DE TELEASISTENCIA.

1. Aplicación de los protocolos de orden y limpieza en el espacio físico de la persona operadora.
2. Técnicas de trabajo en equipo y cooperación entre miembros del servicio de teleasistencia.
3. Metodología para actuación y participación en reuniones de trabajo.

4. Protocolos de transmisión de la información de un turno a otro.
5. Protocolos de comunicación de las incidencias diarias y propuestas de mejoras.

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 4. HABILIDADES PSICOSOCIALES PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA EN SERVICIOS DE TELEASISTENCIA.**

1. Análisis de las distintas situaciones de crisis que pueda plantear la persona usuaria.
2. Aplicación del protocolo de atención al usuario en una situación de crisis:
3. Técnicas de control interno en servicios de teleasistencia: Ansiedad y Estrés.

## **PARTE 2. 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.