



GESTIÓN DE LLAMADAS DE TELEASISTENCIA



Este Certificado de Profesionalidad permite a las y los participantes especializarse en el servicio de teleasistencia manejando herramientas telemáticas, técnicas de atención telefónica y habilidades psicosociales. También aprenderán a trabajar en equipo para dar respuesta a las necesidades y demandas de las personas usuarias y a movilizar los recursos necesarios en cada caso, garantizando la calidad del servicio, el trato personalizado y la confidencialidad de la información.

Duración: 230h teóricas/80h prácticas

Plazas: 15 - 17 plazas/edición

Fecha de inicio: mayo, septiembre 2020 (2 ediciones)

Lugar: CFO Los Cármenes

Certificado de Profesionalidad

Salidas profesionales:

Operador/a de teleasistencia

Teleoperador/a de teleasistencia

Contenido:

Atención y gestión de llamadas entrantes en un servicio de teleasistencia (MF1423_2). Emisión y gestión de llamadas salientes en un servicio de teleasistencia (MF1424_2). Manejo de herramientas, técnicas y habilidades para la prestación de un servicio de teleasistencia (MF1425_2).

Requisitos:

- Estar empadronado/a en el municipio de Madrid.
- Estar inscrito/a como demandante de empleo o de mejora de empleo (preferentemente personas desempleadas).
- Cumplir al menos uno de los requisitos:
 - Estar en posesión del título de título de ESO.
 - Estar en posesión de un título de ciclo formativo de grado medio.
 - Estar en posesión de un Certificado de Profesionalidad de nivel 1 de la misma familia profesional.
 - Tener superada la prueba de acceso a la universidad para mayores de 25 años y/o 45 años.

Del total de plazas se reservarán 4 a personas derivadas de programas de inserción sociolaboral, pudiendo, 2 de ellas, ser derivadas de programas de servicios sociales de Madrid Salud y otras 2, personas que acrediten la condición de víctima de violencia de género. De no darse las condiciones anteriores, podrán completarse estas 4 plazas por otras personas de Programas de inserción laboral. En ambos casos, estas personas deben cumplir los requisitos establecidos en esta convocatoria. De no cubrirse las plazas reservadas, se acumularán a las plazas generales.

Inscripción: en el enlace <http://www.madrid.es/agenciaparaempleo> o en las Agencias de Zona.

Más información: 914 66 61 37, (C/ Alhambra, 89 - 28047 MADRID)