

## Curso de Gestión de Llamadas de Teleasistencia con certificado de profesionalidad online

### Descripción

#### COMPETENCIA

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.

#### DURACIÓN

La duración total del curso será de **310 horas**, repartidas de la siguiente forma:

- **223 horas** formación online en Campus Vértice.
- **7 horas** de evaluación presencial (exámenes) en el centro de formación.
- **80 horas** de formación práctica en centros de trabajo (empresas del sector)\*

#### REQUISITOS

- Haber superado las pruebas correspondientes que organice la Administración específicas para competencias clave de nivel 2.
- Poseer un certificado de nivel 1 de la misma familia y área profesional.
- Poseer requisito académico para acceder a un módulo de nivel medio, es decir, Graduado en Educación Secundaria o equivalente.
- Haber superado la prueba de acceso a módulos de grado medio: Certificado de superación de la prueba.
- Haber superado la prueba de acceso a la universidad para mayores de 25 años: Certificado de superación de la prueba.

#### Modalidad

Bonificado  
Privado  
Subvencionado

### Características

Duración (horas)	<b>310</b>
Metodología	<b>Mixta -semipresencial</b>
Titulación	<b>Certificado de Profesionalidad</b>
Tipo de curso	<b>Certificado de Profesionalidad</b>

### Módulos

Atención y Gestión de Llamadas Entrantes en un Servicio de Teleasistencia
Emisión y Gestión de Llamadas Salientes en un Servicio de Teleasistencia
Manejo de Herramientas, Técnicas y Habilidades para la Prestación de un Servicio de Teleasistencia
Módulo de prácticas profesionales