



Nivel 2

Código del curso

CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

(SSCG0111) GESTIÓN DE LLAMADAS DE TELEASISTENCIA

COMPETENCIA GENERAL: 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.

Correspondencia con el Catálogo Modular de Formación Profesional

| H. Q | Módulos certificado | H. CP | Unidades formativas | Horas |
|------|--|------------|--|------------|
| 120 | MF1423_2: Atención y gestión de llamadas entrantes en un servicio de teleasistencia | 90 | | 90 |
| 90 | MF1424_2: Emisión y gestión de llamadas salientes en un servicio de teleasistencia | 60 | | 60 |
| 120 | MF1425_2: Manejo de herramientas, técnicas y habilidades para la prestación de un servicio de teleasistencia | 80 | | 80 |
| | MP0416: Módulo de prácticas profesionales no laborales | 80 | | |
| | Duración horas totales certificado de profesionalidad | 310 | Duración horas módulos formativos | 230 |