

# ATENCIÓN Y GESTIÓN DE LLAMADAS ENTRANTES EN UN SERVICIO DE TELEASISTENCIA



## ¿QUÉ APRENDERÁS?

- **ATENCIÓN A PERSONAS USUARIAS EN LA PRIMERA LLAMADA DE TELEASISTENCIA.**
- **GESTIÓN DE LLAMADAS ENTRANTES EN SERVICIOS DE TELEASISTENCIA Y MOVILIZACIÓN DE RECURSOS**
- **TÉCNICAS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DOCUMENTAL PARA EL ESTABLECIMIENTO DE PROGRAMACIONES DE AGENDAS Y PARA SU SEGUIMIENTO.**

## CONSIGUE TU PLAZA



## OBJETIVO

- Ser capaz de: Atender la primera llamada al servicio de teleasistencia para verificar y en su caso cumplimentar los datos. Gestionar las llamadas entrantes siguiendo el protocolo y pautas.



## REQUISITOS

- Estar **empadronada/o** en el Municipio de Madrid.



## INFORMACIÓN DE INTERÉS

- **Duración:** 90 horas
- **Modalidad:** Online
- **Número de plazas:** 15
- **Al finalizar la formación:** se obtendrá el Diploma acreditativo de la Agencia para el Empleo.
- **¿A quién va dirigido?:** Personas desempleadas y trabajadores por cuenta propia y ajena.