

ATENCIÓN A PERSONAS USUARIAS EN LA PRIMERA LLAMADA DE TELEASISTENCIA



¿QUÉ APRENDERÁS?

- **TIPOLOGÍA Y CARACTERÍSTICAS DE LAS PERSONAS USUARIAS DE TELEASISTENCIA.**
- **TIPOLOGÍA Y CARACTERÍSTICAS DE LAS PERSONAS EXCLUIDAS DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA.**
- **TIPOS ESPECIFICACIONES Y UTILIZACIÓN DE LOS TERMINALES Y DISPOSITIVOS AUXILIARES ASÍ COMO DESCRIPCIÓN DEL MANUAL DE INSTRUCCIONES.**
- **PROCESO DE ALTA EN UN SERVICIO DE TELEASISTENCIA.**
- **PROTOCOLOS DE MODIFICACIÓN DE DATOS EN LA APLICACIÓN INFORMÁTICA TRAS ATENDER LA PRIMERA LLAMADA AL SERVICIO.**
- **PROCESO DE CLASIFICACIÓN DE AGENDAS.**
- **PROGRAMACIÓN DE AGENDAS.**



OBJETIVO

- Establecer el proceso de atención de la primera llamada a un servicio de teleasistencia indicando la forma de verificar el funcionamiento del equipo y la exactitud de los datos del expediente



REQUISITOS

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



INFORMACIÓN DE INTERÉS

- **Duración:** 35 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.

CONSIGUE TU PLAZA