

Programa integral de  
**CUALIFICACIÓN  
Y EMPLEO**

**Cree  
en ti.**

# Curso de Atención Telefónica y Teleasistencia

En colaboración con ILUNION

## INFORMACIÓN E INSCRIPCIONES:

Tel. 91 538 38 38

Instituto de Formación Empresarial de la Cámara de Comercio de Madrid

C/Pedro Salinas, 11 – Madrid

infoformacion@camaramadrid.es

www.camaramadrid.es



**UNIÓN EUROPEA**  
Fondo Social Europeo  
Iniciativa de Empleo Juvenil  
El FSE invierte en tu futuro



MINISTERIO  
DE TRABAJO, MIGRACIONES  
Y SEGURIDAD SOCIAL

**Cámara**  
de Comercio de España



**Cámara**  
Madrid



Programa integral de  
**CUALIFICACIÓN  
Y EMPLEO**

## Curso de Atención telefónica y teleasistencia

---

### FORMACIÓN PRÁCTICA



#### HORARIO

De lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas



#### FORMACIÓN Gratuita

Gratuito para beneficiarios  
Programa PICE



#### TITULACIÓN OBTENIDA

Diploma acreditativo



#### DIRIGIDO A

Jóvenes de entre 16 y hasta 29 años beneficiarios del Sistema de Garantía Juvenil

### CONTENIDOS TRONCALES:

#### HABILIDADES COMERCIALES Y EMPLEABILIDAD

---

- Habilidades personales
- Habilidades para la empleabilidad

### CONTENIDOS ESPECÍFICOS:

#### CONTENIDOS DE ATENCIÓN TELEFÓNICA Y TELEASISTENCIA

---

- Características y tipología de usuarios de teleasistencia**
  - Tipología y características de las personas usuarias de teleasistencia
  - Tipología y características de las personas excluidas del servicio de teleasistencia
- Técnicas y habilidades comunicativas para la prestación de un servicio de teleasistencia**
  - El proceso de la comunicación telefónica
  - Terminales y dispositivos específicos en teleasistencia
  - Técnicas de comunicación telefónica en servicios de teleasistencia
  - Análisis de las distintas situaciones que pueda plantear la persona usuaria
  - Gestión de llamadas del servicio de teleasistencia
- Procedimientos administrativos y manejo de la información**