GESTIÓN DE LLAMADAS ENTRANTES EN SERVICIOS DE TELEASISTENCIA Y MOVILIZACIÓN DE RECURSOS

SKU: CT0536
Horas: 30

CONTENIDO

1. Características. identificación. descripción de los componentes de las herramientas telemáticas.
1.6. Ante mantenimiento preventivo y correctivo.
2. Técnicas de comunicación con personas usuarias.
2.1. Tipos de comunicación.
2.2. Técnicas de comunicación eficaz: escucha activa y técnica para escuchar mejor.
2.3. Tratamiento de la llamada.
3. Tipologías de alarmas.
3.1. Por pulsación del terminal.
3.2. Por activación de un dispositivo periférico.
4. Tipologías de llamadas entrantes.
4.1. Petición de ayuda: por emergencia social. sanitaria. crisis de soledad y angustia. para hablar un rato. pedir información del sistema y/o recursos...
4.2. Comunicación de datos: Averías/fallos. ausencias y regresos. saludar...
4.3. Seguimiento usuario y control del sistema: Primera conexión. pruebas familiarización. seguimiento del usuario desde el centro...
5. Tipos de actuación y recursos.
5.1. Intervención sólo desde el centro de atención.
5.2. Movilización recursos de la empresa.
5.3. Movilización recursos ajenos a las empresa.
5.4. Movilización recursos propios del usuario.

6. Procedimientos de tratamiento de las llamadas según niveles de actuación.
6.1. Nivel 1: Atención verbal.
6.2. Nivel 2: atención verbal y movilización de recursos.
6.3. Nivel 3: Seguimientos y atención personal: agenda. recordatorios. y actualización periódica.
6.3. Nivel 3: seguimientos y atención personal: agenda. recordatorios y actuación periódica.
7. Protocolos de actuación.
7.1. De inicio de la comunicación con la persona usuaria.
7.2. Ante comunicaciones informativas.
7.2. Ante comunicaciones informativas (comunicación).
7.3. Ante emergencias.
7.4. De la despedida y cierre tras solucionar la demanda solicitada.
7.5. Ante una llamada externa al sistema de teleasistencia.