EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

EDUCA
business school

Postgrado en Gestión de Llamadas Entrantes y Salientes en un Servicio de Teleasistencia

Elige aprender en la escuela
líder en formación online

ÍNDICE

1 | Somos **Euroinnova**

2 | **Rankings**

3 | **Alianzas** y acreditaciones

4 | By **EDUCA EDTECH Group**

5 | **Metodología LXP**

6 | **Razones** por las que elegir Euroinnova

7 | Financiación y **Becas**

8 | Métodos de **pago**

9 | **Programa** Formativo

10 | **Temario**

11 | Contacto

Ver en la web

EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

SOMOS EUROINNOVA

Euroinnova International Online Education inicia su actividad hace más de 20 años. Con la premisa de revolucionar el sector de la educación online, esta escuela de formación crece con el objetivo de dar la oportunidad a sus estudiandes de experimentar un crecimiento personal y profesional con formación eminetemente práctica.

Nuestra visión es ser **una institución educativa online reconocida en territorio nacional e internacional** por ofrecer una educación competente y acorde con la realidad profesional en busca del reciclaje profesional. Abogamos por el aprendizaje significativo para la vida real como pilar de nuestra metodología, estrategia que pretende que los nuevos conocimientos se incorporen de forma sustantiva en la estructura cognitiva de los estudiantes.

Más de **19** años de experiencia	Más de **300k** estudiantes formados	Hasta un **98%** tasa empleabilidad
Hasta un **100%** de financiación	Hasta un **50%** de los estudiantes repite	Hasta un **25%** de estudiantes internacionales

Ver en la web

EUROINNOVA INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

Desde donde quieras y como quieras,

Elige Euroinnova

QS, sello de excelencia académica

Euroinnova: 5 estrellas en educación online

RANKINGS DE EUROINNOVA

Euroinnova International Online Education ha conseguido el reconocimiento de diferentes rankings a nivel nacional e internacional, gracias por su apuesta de **democratizar la educación** y apostar por la innovación educativa para **lograr la excelencia.**

Para la elaboración de estos rankings, se emplean **indicadores** como la reputación online y offline, la calidad de la institución, la responsabilidad social, la innovación educativa o el perfil de los profesionales.

QS STARS™ RATING SYSTEM
Online Learning

Ranking Educativo Innovatec

EUROPEAN EXCELLENCE EDUCATION

EL MUNDO

LOS MEJORES MASTERS EN CIBERSEGURIDAD
CyberEOP

MASTER

Ver en la web

ALIANZAS Y ACREDITACIONES

Ver en la web

EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

BY EDUCA EDTECH

Euroinnova es una marca avalada por **EDUCA EDTECH Group** , que está compuesto por un conjunto de experimentadas y reconocidas **instituciones educativas de formación online**. Todas las entidades que lo forman comparten la misión de **democratizar el acceso a la educación** y apuestan por la transferencia de conocimiento, por el desarrollo tecnológico y por la investigación

EDUCA EDTECH Group

ONLINE EDUCATION

EUROINNOVA INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

inesem business school

INEAF BUSINESS SCHOOL

red educa.net

inesalud

EDU SPORT

EDUCA business school

educaopen tech school

Educa.Pro

ceupe European Business School

ESIBE ESCUELA IBEROAMERICANA DE POSTGRADO

CAPMAN testing solutions

UDAVINCI

Structuralia Engineering eLearning

Ver en la web

METODOLOGÍA LXP

La metodología **EDUCA LXP** permite una experiencia mejorada de aprendizaje integrando la AI en los procesos de e-learning, a través de modelos predictivos altamente personalizados, derivados del estudio de necesidades detectadas en la interacción del alumnado con sus entornos virtuales.

EDUCA LXP es fruto de la **Transferencia de Resultados de Investigación** de varios proyectos multidisciplinares de I+D+i, con participación de distintas Universidades Internacionales que apuestan por la transferencia de conocimientos, desarrollo tecnológico e investigación.

1. Flexibilidad

Aprendizaje 100% online y flexible, que permite al alumnado estudiar donde, cuando y como quiera.

2. Accesibilidad

Cercanía y comprensión. Democratizando el acceso a la educación trabajando para que todas las personas tengan la oportunidad de seguir formándose.

3. Personalización

Itinerarios formativos individualizados y adaptados a las necesidades de cada estudiante.

4. Acompañamiento / Seguimiento docente

Orientación académica por parte de un equipo docente especialista en su área de conocimiento, que aboga por la calidad educativa adaptando los procesos a las necesidades del mercado laboral.

5. Innovación

Desarrollos tecnológicos en permanente evolución impulsados por la AI mediante Learning Experience Platform.

6. Excelencia educativa

Enfoque didáctico orientado al trabajo por competencias, que favorece un aprendizaje práctico y significativo, garantizando el desarrollo profesional.

Programas

PROPIOS UNIVERSITARIOS OFICIALES

RAZONES POR LAS QUE ELEGIR EUROINNOVA

1. Nuestra Experiencia

- ✓ Más de **18 años de experiencia.**
- ✓ Más de **300.000 alumnos** ya se han formado en nuestras aulas virtuales
- ✓ Alumnos de los 5 continentes.
- ✓ **25%** de alumnos internacionales.
- ✓ **97%** de satisfacción
- ✓ **100% lo recomiendan.**
- ✓ Más de la mitad ha vuelto a estudiar en Euroinnova.

2. Nuestro Equipo

En la actualidad, Euroinnova cuenta con un equipo humano formado por más **400 profesionales.** Nuestro personal se encuentra sólidamente enmarcado en una estructura que facilita la mayor calidad en la atención al alumnado.

3. Nuestra Metodología

100% ONLINE

Estudia cuando y desde donde quieras. Accede al campus virtual desde cualquier dispositivo.

APRENDIZAJE

Pretendemos que los nuevos conocimientos se incorporen de forma sustantiva en la estructura cognitiva

EQUIPO DOCENTE

Euroinnova cuenta con un equipo de profesionales que harán de tu estudio una experiencia de alta calidad educativa.

NO ESTARÁS SOLO

Acompañamiento por parte del equipo de tutorización durante toda tu experiencia como estudiante

Ver en la web

EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

4. Calidad AENOR

- ✓ Somos Agencia de Colaboración Nº99000000169 autorizada por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social.
- ✓ Se llevan a cabo auditorías externas anuales que garantizan la máxima calidad AENOR.
- ✓ Nuestros procesos de enseñanza están certificados por **AENOR** por la ISO 9001.

5. Confianza

Contamos con el sello de **Confianza Online** y colaboramos con la Universidades más prestigiosas, Administraciones Públicas y Empresas Software a nivel Nacional e Internacional.

6. Somos distribuidores de formación

Como parte de su infraestructura y como muestra de su constante expansión Euroinnova incluye dentro de su organización una **editorial y una imprenta digital industrial.**

MÉTODOS DE PAGO

Con la Garantía de:

educapay

Fracciona el pago de tu curso en cómodos plazos y sin interéres de forma segura.

mastercard maestro VISA PayPal

bizum amazon pay Pay G Pay

Nos adaptamos a todos los métodos de pago internacionales:

OXXO mercado pago DISCOVER efecty Diners Club INTERNATIONAL CMR Falabella

y muchos mas...

CONFIANZA ONLINE

Protección al Comprador

Ver en la web

EUROINNOVA INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

Postgrado en Gestión de Llamadas Entrantes y Salientes en un Servicio de Teleasistencia

DURACIÓN
300 horas

MODALIDAD
ONLINE

ACOMPAÑAMIENTO
PERSONALIZADO

Titulación

Titulación Expedida por EDUCA BUSINESS SCHOOL como Escuela de Negocios Acreditada para la Impartición de Formación Superior de Postgrado, con Validez Profesional a Nivel Internacional

Descripción

Este Postgrado en Gestión de Llamadas Entrantes y Salientes en un Servicio de Teleasistencia le ofrece una formación especializada en la materia. Debemos saber que para el área de Servicios socioculturales y a la comunidad es muy importante profundizar y adquirir los conocimientos de gestión de llamadas entrantes y salientes en un servicio de teleasistencia.

Objetivos

- Organizar una jornada de trabajo con base en posibles llamadas diarias que se han de realizar de un servicio de teleasistencia en función del número, tipo y prioridad
- Aplicar procesos de realización de llamadas salientes que fomenten el contacto periódico y fomente la confianza en el servicio de teleasistencia
- Aplicar técnicas de gestión de información de llamadas emitidas que garantice la prestación del servicio de teleasistencia indicando la forma de elaborar informes
- 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.

Ver en la web

EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

- Aplicar procesos para gestionar llamadas entrantes en un servicio de teleasistencia de forma que se adecue la respuesta a la situación y características de las demandas y se movilicen los recursos en cada caso.
- Aplicar técnicas de gestión administrativa y documental estableciendo programaciones de agendas para su seguimiento.

A quién va dirigido

Este Postgrado en Gestión de Llamadas Entrantes y Salientes en un Servicio de Teleasistencia stá dirigido a todas aquellas personas interesada en el ámbito de Servicios socioculturales y a la comunidad y quieran especializarse en gestión de llamadas entrantes y salientes en un servicio de teleasistencia.

Para qué te prepara

Este Postgrado en Gestión de Llamadas Entrantes y Salientes en un Servicio de Teleasistencia le prepara para adquirir unos conocimientos específicos dentro del área desarrollando en el alumno unas capacidades para desenvolverse profesionalmente en el sector, y más concretamente en gestión de llamadas entrantes y salientes en un servicio de teleasistencia.

Salidas laborales

Atención al cliente / Teleasistencia.

TEMARIO

PARTE 1. EMISIÓN Y GESTIÓN DE LLAMADAS SALIENTES

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ORGANIZACIÓN DE LA JORNADA DE TRABAJO EN SERVICIOS DE TELEASISTENCIA.

1. Localización de las Agendas en la aplicación informática: Listado.
2. Sistemas de identificación y gestión de las agendas.
3. Metodología para la planificación de las llamadas diarias
4. Identificación del operador de referencia.
5. Organización de las llamadas en función del número, tipo y prioridad de acuerdo a un protocolo.
6. Protocolos y pautas de actuación.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. EMISIÓN DE LLAMADAS EN SERVICIOS DE TELEASISTENCIA.

1. Protocolos para realizar las llamadas salientes.
2. Pautas de comunicación según el tipo de agenda:
3. Tipos de presentación.
4. Tipos y duración de la conversación.
5. Métodos para dirigir la conversación.
6. Tipos de despedida.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. GESTIÓN DE INFORMACIÓN DE LLAMADAS EMITIDAS EN SERVICIOS DE TELEASISTENCIA.

1. Técnicas y procedimiento de registro de información en el expediente de la persona usuaria: Codificación.
2. Casuística que requiere la elaboración de un informe.
3. Tipos de informes.
4. Sistemática para la elaboración de un informe:
5. Recopilación de la información necesaria para la elaboración del informe
6. Estructuración del informe
7. Redacción del informe
8. Presentación del informe al profesional competente.

PARTE 2. ATENCIÓN Y GESTIÓN DE LLAMADAS ENTRANTES EN UN SERVICIO DE TELEASISTENCIA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ATENCIÓN A PERSONA USUARIAS EN LA PRIMERA LLAMADA DE TELEASISTENCIA

1. Tipología y características de las personas usuarias de teleasistencia:
2. Mayores.
3. Personas con discapacidad.
4. Mujeres víctimas de maltratos.
5. Tipología y características de las personas excluidas del servicio de teleasistencia:Personas con enfermedades mentales graves. Personas con deficiencias notorias de audición y expresión oral

6. Tipos, especificaciones y utilización de los terminales y dispositivos auxiliares así como descripción del manual de instrucciones.
7. Proceso de alta en un servicio de teleasistencia: Protocolo de identificación de la llamada en la aplicación informática. Aplicación del protocolo de bienvenida correspondiente: Tipos. Información a transmitir al usuario: prestaciones y compromisos adquiridos y funcionamiento del terminal y/o dispositivo instalado.
8. Protocolos de modificación de datos en la aplicación informática tras atender la primera llamada al servicio:
9. Especificaciones de actualización de datos: modificar fechas y activar el servicio
10. Proceso de generación de agendas de: familiarización, seguimiento expediente equipo, agenda de felicitación y seguimiento.
11. Proceso de clasificación de Agendas: Agenda de felicitación. Pruebas de familiarización. Seguimiento. Medicación. Solicitar datos pendientes. Revisión médica. Alta hospitalaria. Seguimiento incidencia técnica. Agenda fin de ausencia. Seguimiento Expediente /equipo.Compañía. Programación de Agendas.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. GESTIÓN DE LLAMADAS ENTRANTES EN SERVICIOS DE TELEASISTENCIA Y MOVILIZACIÓN DE RECURSOS

1. Características, identificación, descripción de los componentes de las herramientas telemáticas.
2. Técnicas de comunicación con personas usuarias:
3. Tipos de comunicación.
4. Técnicas de comunicación eficaz: escucha activa y técnica para escuchar mejor.
5. Tratamiento de la llamada.
6. Tipologías de alarma.
7. Por pulsación del terminal.
8. Por activación de un dispositivo periférico.
9. Tipologías de llamadas entrantes:
10. Petición de ayuda: Por emergencia social, sanitaria, crisis de soledad y angustia, para hablar un rato, pedir información del sistema y/o recursos…
11. Comunicación de datos: Averías/fallos, ausencias y regresos, saludar…
12. Seguimiento usuario y control del sistema: Primera conexión, pruebas familiarización, seguimiento del usuario desde el centro…
13. Tipos de actuación y recursos.
14. Intervención sólo desde el centro de atención.
15. Movilización recursos de la empresa.
16. Movilización recursos ajenos a las empresa
17. Movilización recursos propios del usuario.
18. Procedimientos de tratamiento de las llamadas según niveles de actuación.
19. Nivel 1: Atención verbal.
20. Nivel 2: Atención verbal y movilización de recursos.
21. Nivel 3: Seguimientos y atención personal: agenda, recordatorios, y actualización periódica.
22. Protocolos de actuación:
23. De inicio de la comunicación con la persona usuaria.
24. Ante comunicaciones informativas.
25. Ante emergencias.
26. De despedida y cierre tras solucionar la demanda solicitada.
27. Ante una llamada externa al sistema de teleasistencia.
28. Ante mantenimiento preventivo y correctivo.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. TÉCNICAS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DOCUMENTAL PARA EL ESTABLECIMIENTO DE PROGRAMACIONES DE AGENDAS Y PARA SU SEGUIMIENTO.- Protocolos de selección de la información relevante en una llamada entrante.

1. Tipos de información.
2. Tipología de llamadas de seguimiento.
3. Gestión del expediente en la aplicación informática.
4. Apartados y registros que lo componen.
5. Códigos de la aplicación informática.
6. Técnicas de codificación de las actuaciones y observaciones de una intervención
7. Proceso de programación de la agenda de seguimiento.
8. Casos en los que se programa.
9. Técnicas de programación.
10. Procedimiento de elaboración del informe de actuación.
11. Tipos de informe.
12. Elementos que lo componen.
13. Técnicas para la elaboración de los informes.

Solicita información sin compromiso

¡Matricularme ya!

Teléfonos de contacto

España	+34 900 831 200	Argentina	54-(11)52391339
Bolivia	+591 50154035	Estados Unidos	1-(2)022220068
Chile	56-(2)25652888	Guatemala	+502 22681261
Colombia	+57 601 50885563	Mexico	+52-(55)11689600
Costa Rica	+506 40014497	Panamá	+507 8355891
Ecuador	+593 24016142	Perú	+51 1 17075761
El Salvador	+503 21130481	República Dominicana	+1 8299463963

!Encuéntranos aquí!

Edificio Educa Edtech

Camino de la Torrecilla N.º 30 EDIFICIO EDUCA EDTECH,
C.P. 18.200, Maracena (Granada)

formacion@euroinnova.com

www.euroinnova.com

Horario atención al cliente

Lunes a viernes: 9:00 a 20:00h Horario España

¡Síguenos para estar al tanto de todas nuestras novedades!

España

Latino America

Reública Dominicana

Ver en la web

EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

EUROINNOVA

INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

By
EDUCA EDTECH
Group