



## **Técnicas de comunicación telefónica en servicios de teleasistencia.**

**Sku:** CT0542

**Horas:** 18

**Formato:** HTML

### **CONTENIDOS**

1. Análisis de las distintas situaciones que pueda plantear la persona usuaria. 2. Intervención del operador con usuarias y organismos relacionados con la movilización de recursos. 2.1. Habilidades de escucha activa y de transmisión de información en las distintas situaciones. 2.2. Técnicas de recogida de la opinión de la persona usuaria. 2.3. Técnicas de exposición de propuestas y alternativas. 3. Aplicación de los Derechos de la persona usuaria. 4. Aplicación de las buenas prácticas profesionales. 4.1. Descripción de la Normativa.