



Con la colaboración de:



**Fundación
Vodafone
España**

ae⁹rc
Asociación Española de Expertos
en la Relación con Clientes



**Fundación
Vodafone
España**

Para más información

DISC@TEL
Teletrabajo y Discapacidad

+34 607603794

discatel@aeerc.com

www.aeerc.com/teletrabajo.cfm

Curso Online Gratuito

Teleformación de personas con
Discapacidad como Agentes
remotos de contact center



DISC@TEL
Teletrabajo y Discapacidad

Formación para personas con discapacidad.

Programa de FORMACIÓN



La formación se realizará en remoto: el alumno visiona videos de píldoras formativas y realiza ejercicios que le permiten avanzar de forma individual. Todas las sesiones serán monitorizadas por un Técnico especializado en técnicas formativas a distancia



El curso tendrá una duración aproximada de dos meses y medio ya que consta de 220 horas lectivas, de las cuales 80 horas serán de visionado de “clases magistrales” y otras 140 corresponden a ejercicios prácticos y evaluaciones que el alumno debe cumplimentar y superar para poder continuar.



Los alumnos realizarán prácticas en empresas con la posibilidad de una contratación posterior.



- ✓ Mod.1: UNA PROFESIÓN APASIONANTE, 8h.
- ✓ Mod.2: ¿DÓNDE VAS A TRABAJAR? ENTORNO DE TRABAJO, 8 h.
- ✓ Mod.3: MI PAPEL Y MI VALOR COMO PROFESIONAL CONTACT CENTER, 8 h.
- ✓ Mod.4: SACANDO PARTIDO A TUS CAPACIDADES, 18 h.
- ✓ Mod.5: OFIMÁTICA E INTERNET APLICADAS AL C.C, 18 h.
- ✓ Mod.6: ATENCIÓN AL CLIENTE, 24 h.
- ✓ Mod.7: VENTA EN CONTACT CENTER, 18 h.
- ✓ Mod.8: GESTIONAR QUEJAS Y RECLAMACIONES, 18h.
- ✓ Mod.9: INTERNET, CANAL CLIENTE Y EL FENÓMENO 2.0,18 h.
- ✓ Mod.10: LAS REDES SOCIALES COMO CANAL SAC, 18 h.
- ✓ Mod.11: MÉTRICAS Y SENTIMENT, 18 h.
- ✓ Mod.12:HERRAMIENTAS PARA GESTIÓN SAC. EN REDES SOCIALES, 12 h.
- ✓ Mod.13: LAS PECULIARIDADES DE LA GESTIÓN EN RS,8 h.
- ✓ Mod.14: VENTA EN REDES SOCIALES, 8 h.
- ✓ Mod.15: TELETRABAJO Y TENDENCIAS CC. 8 h.
- ✓ Mod.16: ENTREVISTAS DE SELECCIÓN PARA INCORPORACIÓN A CC. 10 h.



Curso para 35 personas con discapacidad, que serán seleccionados a partir de junio de 2013, para comenzar el curso en octubre.