



TELEOPERADOR/A

(para personas que aporten un idioma nativo distinto del catalán o el castellano)

FORMACIÓN GRATUITA
PARA EL ACCESO AL EMPLEO

SOBRE EL CURSO

Fundación Prevent, en colaboración con el Programa INCORPORA de "la Caixa", ofrece un curso de 250 horas lectivas (170 teóricas + 80 prácticas), con el objetivo de capacitar a alumnos para que desempeñen las funciones de un teleoperador/a que pueda desarrollar tareas tanto comerciales como de atención al cliente.

* Es imprescindible que los alumnos aporten dominio de un idioma nativo distinto del catalán o el castellano.

Para más información

93 439 18 06

Lupe Lorenzana - l.lorenzana@fundacionprevent.com

Norma Ramos - n.ramos@fundacionprevent.com



Horario y lugar

Del 19/02/2018 al 15/05/2018

De lunes a viernes
(9:00 a 14:00)

Fundación Prevent

Av Josep Tarradellas 8-10, 7^º4^º
08029 Barcelona
(metro Sants Estació)

PROGRAMA

Contenidos de la capacitación técnica (70h)

- El teléfono en la empresa.
- Elementos de la comunicación telefónica.
- Comunicación efectiva.
- Comunicación asertiva y persuasiva.
- Escucha activa. Descubriendo las necesidades de nuestro interlocutor.
- Gestión de reclamaciones, quejas y críticas.

Contenidos del entrenamiento en competencias (100h)

- Cómo soy y me gustaría ser: autoconocimiento, autoestima y seguridad personal.
- Cómo me ven los demás: imagen personal.
- Qué transmito y cómo me relaciono: asertividad, relación personal y trabajo en equipo.
- Cómo gestiono mis emociones: tolerancia a la frustración y resolución de conflictos.

Prácticas en empresas (80h)

Las prácticas suponen una dedicación aproximada de un mes, entre 4 y 5 horas diarias.

REQUISITOS DE PARTICIPACIÓN

- Encontrarse en situación de desempleo.
- Presencia correcta y cuidado de higiene personal.
- Estudios mínimos: lectoescritura adquirida.
- Nivel de catalán y castellano mínimo: hablado.
- Documentación en regla y permiso de trabajo.
- En el caso de tener discapacidad, su compatibilidad con el desempeño de las funciones será valorada en una entrevista.
- Capacidad de asumir gastos de desplazamiento al centro formativo y al lugar de prácticas.

PLAZO Y PROCESO DE INSCRIPCIÓN

La inscripción estará abierta hasta el **15/02/2018**.



Las personas interesadas serán citadas para una entrevista de selección en Fundación Prevent.

Para formalizar la inscripción es obligatorio presentar la siguiente documentación:

- Fotocopia del DNI, fotocopia del Currículum Vitae, fotocopia de la demanda de empleo.
- En el caso de tener discapacidad, presentar fotocopia Certificado de Discapacidad.