

Con la colaboración de:



**Fundación  
Vodafone  
España**

**ae<sup>9</sup>rc**

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](mailto:discatel@aeerc.com)

[www.aeerc.com/teletrabajo.cfm](http://www.aeerc.com/teletrabajo.cfm)



**DISC@TEL**  
Teletrabajo y Discapacidad

# Curso Online Gratuito

Teleformación de personas con  
Discapacidad como Agentes  
remotos de contact center

Formación para personas con discapacidad.

# Programa de FORMACIÓN



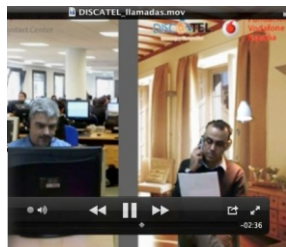
La formación se realizará en remoto: el alumno visiona videos de píldoras formativas y realiza ejercicios que le permiten avanzar de forma individual. Todas las sesiones serán monitorizadas por un Técnico especializado en técnicas formativas a distancia



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.**