Título: Emisión y gestión de llamadas salientes en un servicio de teleasistencia.

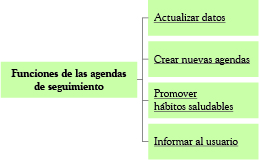
Subtítulo: Planificación de agendas y elaboración de informes.

ISBN: 978-84-9839-459-7.

Autora: Jessica Andrés Sendra.

**EXAMEN**

**1. Complete este esquema e indique las funciones de una agenda de seguimiento.**



**2.** **Indique si las siguientes afirmaciones son verdaderas o falsas.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **V** | **F** |
| La agenda de pruebas de familiarización se programa antes de dar de alta al usuario en el servicio de teleasistencia |  | X |
| Las agendas de seguimiento permanente y atención personal permiten un acercamiento entre el servicio de teleasistencia y la vida cotidiana del usuario | X |  |
| La agenda de seguimiento tras emergencia tiene como objetivo acompañar a la persona en el proceso de readaptación emocional, asegurándose de que se encuentra bien | X |  |
| La agenda de seguimiento por expediente o equipo se realiza con motivo de comprobar el desempeño de las labores individuales del personal que forma un grupo de trabajo |  | X |
| La agenda de compañía se genera tras varias llamadas de soledad o angustia por parte del usuario | X |  |

**3.** **Defina brevemente qué es una agenda y explique su función.**

Las agendas son eventos que se han programado previamente en la aplicación informática para cada usuario del servicio de teleasistencia.

Estas se utilizan para ofrecer y recibir información del usuario de acuerdo a los objetivos del servicio, por lo que se establece una relación con él, además de emplearse para el control, mantenimiento y verificación del buen funcionamiento del servicio.

**4. Indique si las siguientes afirmaciones son verdaderas o falsas.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **V** | **F** |
| Las discapacidades se pueden clasificar en dos grupos: físicas y psíquicas |  | X |
| A la hora de realizar una llamada al usuario, deben adaptarse el saludo y la presentación al protocolo de la entidad | X |  |
| Es recomendable interrumpir al usuario con el fin de agregar información o corregir algún error o malentendido |  | X |
| El operador siempre mantendrá una actitud distante, para que el usuario no se sienta cómodo, se evitará de esta forma que la conversación se alargue de forma innecesaria |  | X |
| Es imprescindible conocer al usuario y sus características para empatizar con él y, de esta manera, atenderlo del modo en que realmente necesita | X |  |

**5. Indique el orden de los elementos de la presentación telefónica.**

a. Denominación del usuario.

b. Pregunta de cortesía.

c. Saludo.

d. Motivo de la llamada.

e. Identificación de la entidad.

f. Identificación del operador.

Solución: c, a, f, e, b y d.

**6. Indique en qué orden realizaría los siguientes pasos para elaborar un informe.**

a. Selección de su estructura.

b. Presentación.

c. Recopilación de la información.

d. Redacción.

Solución: c, a, d y b.

**7. Relacione cada uno de los términos con su definición.**

Informe

Procedimiento

Codificación

Llamadas de autochequeo

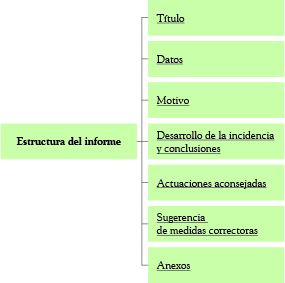
Pasos a seguir a la hora de registrar información en un expediente

Llamadas que se realizan de manera automática y silenciosa por el terminal del usuario al centro de atención

Persigue que cada llamada y acción realizadas se distingan de todas las demás de forma clara

Documento que se emplea para transmitir incidencias o información

**8. Complete el siguiente esquema indicando las partes de las que se compone un informe.**



**9. Ordene los siguientes pasos que conforman el protocolo para realizar llamadas salientes.**

a. Guardar la comunicación, lo que supone registrar la llamada en la aplicación informática.

b. Revisar la ficha del usuario para conocer las últimas comunicaciones y anotaciones relevantes.

c. Seleccionar del listado la agenda, aplicando las pautas y protocolos de planificación de llamadas en función de su prioridad.

d. Seleccionar el código de la llamada y de las actuaciones realizadas, según protocolo.

e. Realizar las gestiones oportunas en la aplicación informática, mientras tiene lugar la conversación y tras su finalización.

f. Activar la llamada, situación en la que si el usuario contesta, el operador o teleoperador saludará, se presentará y, tras indicar el motivo de la llamada y desarrollar la conversación con una actitud amable para que la persona usuaria se sienta acogida, se despedirá.

g. Finalizar la llamada, cortando la comunicación con el usuario una vez que este haya colgado. De esta manera, el teleoperador se asegurará de que el usuario no desea añadir nada más a la conversación y se optimizará la atención prestada.

Solución: c, b, f, d, g, e y a.