





Objetivo general

Desarrollar habilidades para operar de manera eficiente una central telefónica de emergencia, entendiendo protocolos y procedimientos clave para la atención de emergencias.



Objetivos específicos

- Comprender los principios básicos de la comunicación en situaciones de emergencia.
- Identificar y aplicar protocolos de respuesta ante diferentes tipos de emergencias.
- Desarrollar habilidades de escucha activa y manejo del estrés en situaciones críticas.



Modalidad

Presentamos todas las modalidades que ofrecemos a nuestros alumnos.



ONLINE

Clases asincrónicas, entregándote la libertad de estudiar en el momento y lugar que tú decidas.



ONLINE EN VIVO

Clases remotas en vivo, donde profesor y alumnos se conectan e interactúan en tiempo real, en una fecha y horario establecido



PRESENCIAL

Asiste físicamente a las clases, en nuestras salas o en las propias dependencias del cliente.

Temario del curso:

Módulo 1 Introducción A La Operación De Centrales Telefónicas De Emergencia

Contenidos:

Importancia de las centrales telefónicas en la gestión de emergencias.
Funcionalidades básicas de una central telefónica de emergencia.
Principios de comunicación efectiva en situaciones de crisis.
Protocolos generales de atención telefónica.
Actividad práctica: Simulación de llamadas de emergencia con escenarios variados.

Módulo 2 Protocolos De Respuesta Ante Emergencias

Contenidos:

Identificación de diferentes tipos de emergencias.
Protocolos específicos para cada tipo de emergencia.
Técnicas de priorización y derivación de llamadas.
Coordinación con otros servicios de emergencia.
Actividad práctica: Ejercicios de simulación para el manejo de protocolos.

Módulo 3 Manejo Del Estrés Y Habilidades De Escucha Activa

Contenidos:

Identificación de factores de estrés en operadores de emergencia.
Técnicas de manejo del estrés y autocontrol.
Habilidades de escucha activa y empatía.
Estrategias de comunicación para calmar a la persona que llama.
Actividad práctica: Role-playing para mejorar habilidades de escucha y manejo del estrés.

Módulo 4 Tecnología En Centrales Telefónicas De Emergencia

Contenidos:

Herramientas tecnológicas utilizadas en centrales de emergencia.
Software de gestión de llamadas y su funcionalidad.
Integración de sistemas de geolocalización.
Actualizaciones tecnológicas y su impacto en la operación.
Actividad práctica: Uso de simuladores de software de gestión de llamadas.
Evaluación final.

Datos del Organismo Capacitador:

Nombre Empresa OTEC:	Capacitaciones GoCursos SPA
Rut:	77919346-2
Giro:	Servicio de Capacitaciones
Dirección	Irrazaval 690 Ñuñoa Santiago de Chile
Cuenta Bancaria	Cuenta Corriente 95466877 Banco Santander
Email:	contacto@gocursos.cl