



OPERADOR DE CENTRAL TELEFÓNICA DE EMERGENCIAS

Impartido por: **Capacitaciones GoCursos Spa**

Modalidad
Presencial/Elearning

Reunión con Relator
Costo 0

Incluye
Diploma y Certificado





Objetivo general

Proveer a los participantes de las habilidades y conocimientos necesarios para actuar eficientemente como operadores en centrales telefónicas de emergencias, asegurando una respuesta eficaz y coordinada ante situaciones de crisis.



Objetivos específicos

- Conocer los protocolos de comunicación en situaciones de emergencia. Manejar adecuadamente las herramientas tecnológicas de una central telefónica. Desarrollar habilidades de escucha activa y comunicación efectiva. Identificar y priorizar diferentes tipos de emergencias.



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 Al Rol Del Operador De Emergencias

Duración: 2 horas

Contenidos:

Descripción y expectativas del rol.

Importancia de la comunicación efectiva.

Habilidades necesarias para un operador de emergencias.

Desafíos comunes en la gestión de emergencias.

Actividad práctica: Role-playing de una llamada de emergencia.

Módulo 2

Protocolos De Comunicación En Emergencias

Duración: 1.5 horas

Contenidos:

Establecimiento de prioridades en una llamada.

Protocolo de comunicación para distintos tipos de emergencias.

Técnicas de escucha activa.

Manejo del estrés durante una llamada de emergencia.

Actividad práctica: Simulación de diferentes casos de emergencia.

Módulo 3

Herramientas Tecnológicas En La Central Telefónica

Duración: 1.5 horas

Contenidos:

Uso de software de gestión de llamadas.

Integración de sistemas de geolocalización.

Manejo de bases de datos de contactos de emergencia.

Solución de problemas técnicos comunes.

Actividad práctica: Ejercicio práctico con software de simulación.

Módulo 4

Gestión Del Estrés Y Control Emocional

Duración: 1.5 horas

Contenidos:

Técnicas de manejo del estrés.

Importancia del autocuidado en el trabajo.

Métodos para mantener la calma y la claridad mental.

Estrategias para evitar el agotamiento emocional.

Actividad práctica: Ejercicios de relajación y control emocional.

Módulo 5

Evaluación Y Mejora Continua

Duración: 1.5 horas

Contenidos:

Indicadores de desempeño para operadores de emergencia.

Retroalimentación constructiva y autoevaluación.

Planificación de desarrollo profesional continuo.

Implementación de mejoras en el servicio.

Actividad práctica: Discusión de casos reales y propuesta de mejoras.

y mucho más...

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