



En este módulo, has visto que el correcto desempeño del puesto de Técnico Especialista en Servicios de Teleasistencia exige el conocimiento y seguimiento de unos protocolos de actuación determinados.

Estos protocolos, se centran en la forma correcta de usar las herramientas de comunicación básicas en el trabajo de los técnicos especialistas en el Servicio de Teleasistencia.

Con relación a las fases de la comunicación telefónica, en la fase de contacto, transmitimos el primer mensaje a nuestro interlocutor, y dependiendo del tipo de llamada éste será diferente.

1.- Imagina la siguiente situación:

Luis García tiene unos 73 años, es un hombre soltero. Durante los últimos 10 años ha vivido con su hermana mayor, ya que al quedarse esta viuda y no tener hijos, decidieron vivir juntos y hacerse compañía.

Hace 2 años su hermana murió, y Luis decidió acceder al Servicio de Teleasistencia, ya que pensó que le ayudaría a sobrellevar su soledad.

Luis suele tener la tensión alta, por lo que tiene una cita con su médico una vez al mes para controlársela.

El/la Técnico de Teleasistencia siempre le recuerda el día antes que debe acudir a su cita con el médico, ya que Luis es un hombre despistado y se le puede olvidar.

Si en esta situación tú fueses el/la técnico. ¿Cómo te dirigirías a Luis tras él descolgar el teléfono?





Cuando es el usuario quien se dirige a la central del servicio, el técnico debe tener en cuenta una serie de aspectos.

2.- Imagina la siguiente situación:

A Luis siempre le gusta llamar al técnico de Teleasistencia cuando regresa del médico, para comentarle que tal le ha ido.

Tú eres el/la técnico y eres quien contesta la llamada. ¿Cómo lo harías, qué le dirías a Luis?

En el caso de llamadas o alarmas motivadas por situaciones de crisis, el cierre de la comunicación o fase de despedida es muy importante.

3.- Imagina la siguiente situación:

La casa de Luis tiene unas escaleras, y bajándolas se ha caído. Luis llama muy nervioso al servicio de Teleasistencia. Tú recibes la llamada. Dice haberse lastimado una pierna y no puede levantarse.

Le tranquilizas y te aseguras de que solo le duele la pierna.

Decides llamar a una ambulancia para que vaya a ayudarlo. La ambulancia tardará unos minutos.

¿Cómo cerrarías esta comunicación, es decir, como te despedirías de Luis?

