

El programa está dirigido a personas que tengan conocimiento en inglés, por lo tanto, se requiere un nivel de inglés intermedio como requisito de ingreso.

El operador en Call Center tiene como objetivo que el estudiante desarrolle habilidades y destrezas técnicas para incorporarse en el mercado laboral.

PERFIL DE SALIDA

Los egresados en Operador de Centro de Contacto Bilingüe estarán en capacidad de:

- Desempeñarse en el área de servicio al cliente, en empresas de bienes y servicios a nivel nacional.
- Asistir en departamentos de mercadeo, ventas, telemarketing, recepción y recursos humanos.
- Gestionar para el seguimiento de bases de datos para diferentes empresas.
- Ser mediador entre la empresa y los clientes con dominio de la segunda lengua.
- Dominar el inglés a nivel avanzado.

MERCADO LABORAL:

- Empresas de servicios de Call Center, bancos, hospitales y clínicas privadas, instituciones educativas, comercios, industrias, hoteles, agencias de viajes, entre otros.



Operador de Centro de Contacto Bilingüe CALL CENTER

OBJETIVO GENERAL:

Formar profesionales con habilidades y destrezas lingüísticas por medio de prácticas y simulaciones para atender al cliente con fluidez, exactitud y asertividad.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Desarrollar patrones gramaticales orales, vocabulario técnico y pronunciación en un nivel avanzado por medio de ejercicios prácticos para interactuar con el público en las distintas empresas.
2. Integrar los diferentes contenidos lingüísticos mediante la interacción entre los participantes para el desarrollo de habilidades y destrezas de habla y escucha con los clientes.
3. Aplicar técnicas de resolución de conflictos relacionados con el servicio al cliente mediante el estudio de casos, para la toma de decisiones de manera asertiva.
4. Dominar el uso de diversas herramientas tecnológicas mediante la práctica de simulaciones para su aplicación en el servicio al cliente.

Módulos del Programa

CALL CENTER I

Abarca las siguientes áreas:

- Introduction to Customer Care
- English for Telephoning I
- Listening and Speaking Skills I
- Pronunciation I

CALL CENTER II

Abarca las siguientes áreas:

- Face to Face with Customers
- English for Telephoning II
- Listening and Speaking Skills II
- Pronunciation II

CALL CENTER III

Abarca las siguientes áreas:

- Dealing with Customers on the Phone
- English for Telephoning III
- Listening and Speaking Skills III
- Pronunciation III

CALL CENTER IV

Abarca las siguientes áreas:

- Call Center Success
- English for Telephoning IV
- Listening and Speaking Skills IV
- Pronunciation IV

CALL CENTER V

Abarca las siguientes áreas:

- Dealing with Problems and Complaints
- English for Telephoning V
- Listening and speaking Skills V
- Pronunciation V

CALL CENTER VI

Abarca las siguientes áreas:

- Delivering Customer Care through Writing
- English for Telephoning VI
- Reading and Writing Skills
- Pronunciation VI

CALL CENTER VII

Abarca las siguientes áreas:

- Ready to Work
- Call Center Technology
- Customer Service Techniques and Ethics
- Proficiency Exam

