



TÉCNICO UNIVERSITARIO BILINGÜE EN CALL CENTER



COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

- Conoce la operación de un Call Center.
- Utiliza las herramientas indispensables en un Call Center.
- Aplica conocimientos matemáticos y de ofimática.
- Se comunica correctamente con los clientes en idiomas español e inglés.
- Desarrolla las habilidades y destrezas de mecanografía.
- Maneja las técnicas para administrar correctamente su cartera de clientes.
- Desarrollar las aptitudes necesarias para las ventas efectivas vía teléfono y presencial.

El **Técnico Bilingüe en Call Center** podrá desempeñarse en diversas empresas tales como:

- Call Centers Bilingües y no Bilingües
- Contact Centers
- Aeropuertos, Aerolíneas,
- Hoteles, Restaurantes



CARGOS A DESEMPEÑAR

- Operador de Call Center en Soporte Técnico y/o Ventas.
- Representante de Ventas
- Encargado de cuentas
- Tutores del idioma Inglés



ceutec
de unitec
LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES



unitec[®]
LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES

PRIMER AÑO			
Semestre I		Semestre II	
Período I	Período II	Período III	Período IV
BC5541 Introducción a la Tecnología de Call Center Horas: 45 Créditos 3 Prácticas: 30 hrs	BC5543 Taller de Pronunciación Horas: 45 Créditos 3 Requisito: BC5542 Lab. 30 hrs	BC5546 Gestión de Clientes Horas: 30 Créditos 2 Lab. 15 hrs	BC5549 Taller de Atención al Cliente Horas: 30 Créditos 2 Requisito: BC5546 Lab. 15 hrs
BC5542 Inglés I Horas: 60 Créditos 4 Lab. 30 hrs	BC5544 Inglés II Horas: 60 Créditos 4 Requisito: BC5542 Lab. 30 hrs	BC5547 Inglés III Horas: 60 Créditos 4 Requisito: BC5544 Lab. 30 hrs	BC55410 Inglés IV Horas: 60 Créditos 4 Requisito: BC5547 Lab. 30 hrs
ESPT100 Comunicación Oral y Escrita Horas: 60 Créditos 4	BC5545 Seguridad e Higiene en el Trabajo Horas: 30 Créditos 2 Lab. 15 hrs	TLLT100 Ética Profesional Horas: 15 Créditos 1 Taller: 15 Hrs	BC55411 Audio Typing Horas: 30 Créditos 2 Requisito: BC5548 Lab. 30 hrs
MATT100 Matemática Básica Horas: 30 Créditos 2	LCCT100 Ofimática Horas: 45 Créditos 3 Lab. 45 hrs	BC5548 Copy Typing Horas: 30 Créditos 2 Requisito: LCCT100 Lab. 30 hrs	BC55412 Taller de Inteligencia Emocional Horas: 15 Créditos 1 Taller: 15 hrs
Total Créditos: 13 Total Horas: 195	Total Créditos: 12 Total Horas: 180	Total Créditos: 09 Total Horas: 135	Total Créditos: 09 Total Horas: 135

SEGUNDO AÑO			
Semestre I		Semestre II	
Período V	Período VI	Período VII	Período VIII
BC55413 Communication Skills Horas: 45 Créditos 3 Requisito: BC55410 Lab. 30 hrs	BC55416 Call Center English Skills I Horas: 60 Créditos 4 Requisito: BC55414 Lab. 30 hrs	BC55419 Call Center English Skills II Horas: 60 Créditos 4 Requisito: BC55416 Lab. 30 hrs	BC55422 Inglés VIII Horas: 60 Créditos 4 Requisito: BC55420 Lab. 30 Hrs
BC55414 Inglés V Horas: 60 Créditos 4 Requisito: BC55410 Lab. 30 hrs	BC55417 Inglés VI Horas: 60 Créditos 4 Requisito: BC55414 Lab. 30 hrs	BC55420 Inglés VII Horas: 60 Créditos 4 Requisito: BC55417 Lab. 30 hrs	BC55423 *Práctica Profesional Horas: 400 Créditos 8 Prácticas: 400
BC55415 Negotiation and Sales Techniques Horas: 30 Créditos 2 Requisito: BC55410; BC5549 Lab. 15 hrs	BC55418 Collection Management Horas: 45 Créditos 3 Requisito: BC55415 Lab. 30 hrs	BC55421 Taller de Entrenamiento Horas: 30 Créditos 2 Requisito: BC55416 Lab. 30 Hrs	
		EMPT200 Emprendimiento y Gestión de Carrera Horas: 45 Créditos 3	
Total Créditos: 09 Total Horas: 135	Total Créditos: 11 Total Horas: 165	Total Créditos: 13 Total Horas: 195	Total Créditos: 12 Total Horas: 460

Bloque de conocimiento	Asig.	Horas	Créditos	%
Conocimientos Generales	5	195	13	15%
Inglés Práctica y Habilidades	17	825	55	63%
Clientes, Marketing y Ventas	5	180	12	14%
Práctica Profesional	1	400	8	9%
Total	28	1600	88	100%

*Requisito: Haber aprobado todas las Asignaturas del I al VII Período o 70 Créditos