

# 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
- Escuelas Bilingües
- 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



PRIMER AÑO			
Semestre I		Semestre II	
Período I	Período II	Período III	Período IV
<b>BC5541</b> Introducción a la Tecnología de Call Center Horas: 45   Créditos 3 Prácticas: 30 hrs	<b>BC5543</b> Taller de Pronunciación Horas: 45   Créditos 3 Requisito: BC5542   Lab. 30 hrs	<b>BC5546</b> Gestión de Clientes Horas: 30   Créditos 2 Lab. 15 hrs	<b>BC5549</b> Taller de Atención al Cliente Horas: 30   Créditos 2 Requisito: BC5546   Lab. 15 hrs
<b>BC5542</b> Inglés I Laboratorio de Inglés I Horas: 60   Créditos 4 Lab. 30 hrs	<b>BC5544</b> Inglés II Laboratorio de Inglés II Horas: 60   Créditos 4 Requisito: BC5542   Lab. 30 hrs	<b>BC5547</b> Inglés III Laboratorio de Inglés III Horas: 60   Créditos 4 Requisito: BC5544   Lab. 30 hrs	<b>BC55410</b> Inglés IV Laboratorio de Inglés IV Horas: 60   Créditos 4 Requisito: BC5547   Lab. 30 hrs
<b>ESPT100</b> Comunicación Oral y Escrita Horas: 60   Créditos 4	<b>BC5545</b> Seguridad e Higiene en el Trabajo Horas: 30   Créditos 2 Lab. 15 hrs	<b>TLLT100</b> Ética Profesional Horas: 15   Créditos 1 Taller: 15 Hrs	<b>BC55411</b> Audio Typing Horas: 30   Créditos 2 Requisito: BC5548   Lab. 30 hrs
<b>MATT100</b> Matemática Básica Horas: 30   Créditos 2	<b>LCCT100</b> Ofimática Horas: 45   Créditos 3 Lab. 45 hrs	<b>BC5548</b> Copy Typing Horas: 30   Créditos 2 Requisito: LCCT100   Lab. 30 hrs	<b>BC55412</b> 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
<b>BC55413</b> Communication Skills Horas: 45   Créditos 3 Requisito: BC55410   Lab. 30 hrs	<b>BC55416</b> Call Center English Skills I Horas: 60   Créditos 4 Requisito: BC55414   Lab. 30 hrs	<b>BC55419</b> Call Center English Skills II Horas: 60   Créditos 4 Requisito: BC55416   Lab. 30 hrs	<b>BC55422</b> Inglés VIII Laboratorio de Inglés VIII Horas: 60   Créditos 4 Requisito: BC55420   Lab. 30 Hrs
<b>BC55414</b> Inglés V Laboratorio de Inglés V Horas: 60   Créditos 4 Requisito: BC55410   Lab. 30 hrs	<b>BC55417</b> Inglés VI Laboratorio de Inglés VI Horas: 60   Créditos 4 Requisito: BC55414   Lab. 30 hrs	<b>BC55420</b> Inglés VII Laboratorio de Inglés VII Horas: 60   Créditos 4 Requisito: BC55417   Lab. 30 hrs	<b>BC55423</b>          *Práctica Profesional          Horas: 400   Créditos 8  Prácticas: 400
<b>BC55415</b> Negotiation and Sales Techniques Horas: 30   Créditos 2 Requisito: BC55410; BC5549   Lab. 15 hrs	<b>BC55418</b> Collection Management Horas: 45   Créditos 3 Requisito: BC55415   Lab. 30 hrs	<b>BC55421</b> Taller de Entrenamiento Horas: 30   Créditos 2 Requisito: BC55416   Lab. 30 Hrs	
		<b>EMPT200</b> 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%
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>1600</b>	<b>88</b>	<b>100%</b>

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