



# TÉCNICO UNIVERSITARIO BILINGÜE EN CALL CENTER



## PERFIL PROFESIONAL

El **técnico universitario bilingüe en call center** tendrá los conocimientos indispensables sobre las tecnologías utilizadas en los call centers para poder administrar correctamente su cartera de clientes. Además, poseerá un conocimiento avanzado de inglés con el fin de manejar aptitudes para la venta vía teléfono y presencial en los idiomas inglés y español.

## CAMPO OCUPACIONAL

El **técnico universitario bilingüe en call center** podrá desempeñarse en diversas empresas tales como:

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

Se desempeñará en cargos como:

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

## 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.

## COMPETENCIAS GENÉRICAS

- **Análisis y resolución de problemas**
- **Buen trabajo con los demás**
- **Cumplimiento de objetivos**
- **Aprendizaje y desarrollo personal**
- **Adaptación al cambio**



**ceutec**  
de unitec  
LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES



**unitec**  
LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES

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 Horas: 60   Créditos 4 Lab. 30 hrs	<b>BC5544</b> Inglés II Horas: 60   Créditos 4 Requisito: BC5542   Lab. 30 hrs	<b>BC5547</b> Inglés III Horas: 60   Créditos 4 Requisito: BC5544   Lab. 30 hrs	<b>BC55410</b> 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>FILT101</b> Filosofía y Ética Profesional Horas: 45   Créditos 3 Prácticas: 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: 11 Total Horas: 165	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 Horas: 60   Créditos 4 Requisito: BC55420   Lab. 30 Hrs
<b>BC55414</b> Inglés V Horas: 60   Créditos 4 Requisito: BC55410   Lab. 30 hrs	<b>BC55417</b> Inglés VI Horas: 60   Créditos 4 Requisito: BC55414   Lab. 30 hrs	<b>BC55420</b> 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>SOCT200</b> Sociología Horas: 45   Créditos 3	<b>HIST200</b> Historia de Honduras Horas: 45   Créditos 3	<b>EMPT200</b> Emprendimiento y Gestión de Carrera Horas: 45   Créditos 3	
Total Créditos: 12 Total Horas: 180	Total Créditos: 14 Total Horas: 210	Total Créditos: 13 Total Horas: 195	Total Créditos: 12 Total Horas: 460

Bloque de conocimiento	Asig.	Horas	Créditos	%
Conocimientos Generales	7	315	21	22%
Inglés Práctica y Habilidades	17	825	55	57%
Clientes, Marketing y Ventas	5	180	12	13%
Práctica Profesional	1	400	8	8%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>1720</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>

\*Requisito: Haber aprobado todas las Asignaturas del I al VII Período u 84 Créditos