



TÉCNICO UNIVERSITARIO BILINGÜE EN CALL CENTER



PERFIL PROFESIONAL

El graduado del programa Técnico Universitario Bilingüe en Call Center es un profesional capacitado en la implementación de la atención al cliente, competente para administrar carteras de clientes desde un enfoque holístico y orientado al trabajo interdisciplinario en inglés y español, brindando experiencias satisfactorias a los clientes.

Posee una actitud de servicio, desempeñándose con altos estándares de profesionalismo y ética en distintas áreas, por sus conocimientos del idioma inglés, servicio al cliente, resolución de problemas, telemarketing, ventas y cobros, sistemas operativos y equipos que se utilizan en un call center, BPO o In house.

CAMPO OCUPACIONAL

- Agente bilingüe para Call Center
- Operador de Call Center en soporte técnico y/o ventas
- Representante de ventas, gestión de cobros y recuperaciones
- Encargado de cuentas
- Representantes de servicio al cliente en Call Centers bilingües y no bilingües
- Contact centers bilingües y no bilingües
- Aeropuertos, aerolíneas, agencias de viaje

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

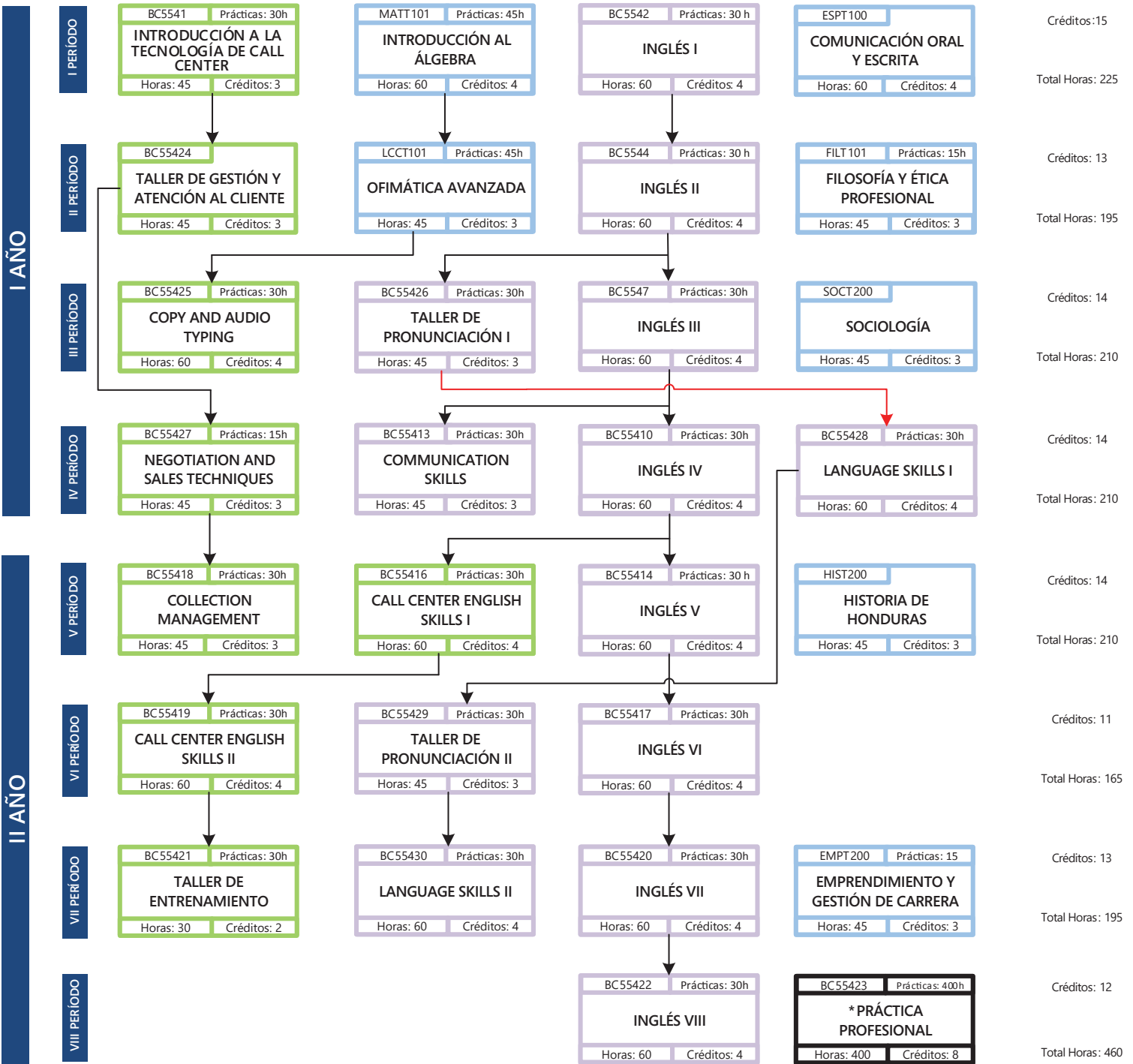
- Ejecuta proyectos de negocio relacionados con la industria y negociación demostrando conocimiento conceptual básico y habilidad para generar, exponer y desarrollar ideas innovadoras y eficaces como agente bilingüe para call center.
- Integra altos estándares de calidad en su desempeño laboral como agente bilingüe para call center, demostrando un perfil profesional íntegro y eficiente en la toma de decisiones, cumplimiento de objetivos, resolución de problemas y servicio al cliente.

COMPETENCIAS TRANSVERSALES

- Análisis y resolución de problemas
 - Buen trabajo con los demás
 - Cumplimiento de objetivos
 - Aprendizaje y desarrollo personal
 - Adaptación al cambio
 - Pensamiento crítico
- Entiende las ideas principales de textos complejos que traten de temas, tanto concretos como abstractos y se relaciona con hablantes nativos con un grado suficiente de fluidez y naturalidad. (Nivel B2 de acuerdo al MCERL).
 - Diseña estrategias efectivas de telemarketing, atención al cliente y negociación para llevar a cabo ventas, cobros, administración y gestión de cartera de clientes efectivamente.

Técnico Universitario Bilingüe en Call Center

TU-06



*Requisito: Haber aprobado todos los espacios de aprendizaje del periodo I al periodo VII y 94 créditos.

Bloques del Conocimiento	Espacios de Aprendizaje	Créditos	%
Formación General	7	23	22%
Habilidades en Inglés Práctico	13	49	46%
Cientes, Marketing y Ventas	8	26	25%
Práctica Profesional	1	8	8%
Total	29	106	100%