



Técnico Laboral Agente Centro de Contacto

Modalidad:	Presencial
Duración:	3 ciclos académicos
Intensidad Horaria:	1392 Horas
Créditos:	29

Propósito del programa

Formar agentes para la atención de estos centros de contacto, desarrollando en ellos competencias dirigidas a 4 aspectos fundamentales:

- Talento Humano
- Herramientas tecnológicas
- Gestión comercial
- Servicio al cliente

Jornada:

Diurna

Requerimientos Académicos

El aspirante debe tener como mínimo aprobado noveno (9) grado

Condiciones requeridas

Edad Mínima 16 años

Ocupaciones que podrá desempeñar

- Asesor de Centro de Contacto
- Asesor centro de llamadas
- Agente de centro de contacto
- Asistente servicio al cliente
- Auxiliar información y atención al cliente (1353)
- Auxiliar información y servicio al cliente (1353)
- Auxiliar información hospitalaria (1353)
- Auxiliar información turística (1353)
- Auxiliar quejas y reclamos (1353)
- Auxiliar servicio al cliente (1353)
- Auxiliar servicio al cliente comercio al por menor
- Empleado compilación directorios
- Vendedores - Ventas No Técnicas (6211)
- Vendedores - Ventas Técnicas (6233)
- Informador Comercial banca (1333)

Funciones que desempeñará

- Promover las ventas con los clientes.
- Identificar y contactar clientes potenciales.
- Informar a los clientes sobre las ventajas y utilización de las mercancías y servicios.
- Elaborar cotizaciones, convenir plazos de crédito, garantías y fechas de entrega.
- Preparar o supervisar la elaboración de contratos de venta.
- Consultar con los clientes después de la venta, para resolver problemas existentes y brindar asesoría.
- Revisar y actualizar la información en cuanto a innovaciones de productos, competidores y condiciones de mercadeo.
- Recuperar cartera vencida.

Valor de cada ciclo académico del programa

Novcientos ochenta y Cuatro Mil Quinientos Pesos \$984.500, este valor incluye inscripción, carné y seguro y se incrementa anualmente según el IPC del periodo. (Por pago de contado para el primer ciclo, aplica 20% de descuento)

Proceso de inscripción

Para la inscripción el aspirante debe diligenciar el formulario y entregar los siguiente documentos:

- Fotocopia ampliada del documento de identidad
- Fotocopia del carne de la EPS o SISBEN
- Constancia laboral y copia del contrato (para dependientes a droguerías afiliadas a Coopidrogas)
- Fotografía tamaño cedula a color fondo azul

PLAN DE ESTUDIOS

ASIGNATURA	NÚMERO DE CRÉDITOS
Gestión documental	1
Manejo de ventas efectivas de bienes	1
Manejo de ventas efectivas de servicios	1
Técnicas de negociación	1
CRM: seguimiento a clientes y administración de bases de datos	1
Protocolo de PQR	1
Gestión integral de servicio al cliente	1
Protocolo empresarial	1
Manejo de aplicativos especializados	2
Comercio electrónico y marketing digital	1
Ética	1
Coaching Personal	1
Valores Cooperativos y RSE	1
Emprendimiento	1
Matemática Básica	1

Seminario de Investigación	1
Inglés 1	2
Inglés 2	2
Comunicación y lenguaje	1
Informática básica	1
ELECTIVAS	
Inglés B1	2
Portugués	2