

PROGRAMA TÉCNICO LABORAL EN ASESOR DE CALL CENTER

**Inscripciones
Permanentes**





Perfil Ocupacional:

El Técnico Laboral en Asesor de Call Center se podrá desempeñarse como:

- Asesor de Call Center.
- Empleados de Mercadeo y Ventas
- Recepcionistas y Operadores de Conmutador
- Empleados de información y servicio al cliente.
- Auxiliar de PQRS.



Competencias Generales:

- Autonomía
- Comunicación
- Gestión del Cambio
- Liderazgo
- Mejora Continua
- Orientación al Logro
- Orientación al Servicio
- Pensamiento Estratégico
- Proyección laboral.
- Regula su propio comportamiento, reflexiona sobre la propia actitud en relación con las actividades desarrolladas y responsabilidades asignadas.
- Resuelve los conflictos con responsabilidad respetando las diferencias entre los seres humanos.
- Trabajo en Equipo



Funciones:

- Contestar preguntas de clientes e investigar sobre quejas presentadas en relación con servicios, procedimientos y productos; hacer devoluciones y cambios de mercancías.
- Brindar información telefónica o personal a clientes y público sobre artículos, servicios, horarios, tarifas y reglamentaciones.
- Operar medios de comunicación telefónica y electrónica para servicio al cliente.
- Registrar y procesar la información objeto de consulta, para optimizar la prestación del servicio.
- Aplicar las normas de seguridad industrial, salud ocupacional y medio ambiente que regulan su actividad en el puesto de trabajo.
- Cumplir con indicadores de eficiencia, calidad, directrices y políticas de la empresa.



Perfil Estudiante CFTGU

El estudiante del centro de Formación Técnica Gente Unida, será, ante todo:

- Gestor de paz y promotor de valores.
- Respetuoso con el mismo, con los otros y con el medio ambiente.
- Solidario, colaborador y con trabajo en equipo.
- Líder con actitud de servicio.
- Responsable con su proceso de formación.
- Autónomo y emprendedor.

Plan Estudiantil CFTGU

**Beca
Total:**

\$400.000

**Beca
Media:**

\$200.000

**Beca
Parcial:**

\$100.000

El valor de estos aportes equivale a un (1) semestre académico para un estudiante de ETDH.

¡Es importante para nosotros contar con tu apoyo!

Todos tus donativos, contribuyen al cumplimiento de nuestro Propósito Institucional de servir en la construcción de los proyectos de vida de los más necesitados, como un medio de transformación e impacto social. Con tu ayuda y nuestro trabajo seguiremos brindando oportunidades de Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano a la juventud colombiana.



Realiza tu donativo en efectivo o a nuestra cuenta de ahorros Bancolombia: número 029697930-01.

Envía tu aporte al correo electrónico:
dirección.cftgu@genteunida.org.co



Plan de Estudio:

PRIMER NIVEL

TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC)

Créditos	1
Horas Teóricas	39
Horas Independiente	9
TOTAL HORAS	48

COMPETENCIAS COMUNICATIVAS

Créditos	1
Horas Teóricas	40
Horas Independiente	8
TOTAL HORAS	48

GESTIÓN DE MERCADEO

Créditos	1
Horas Teóricas	40
Horas Independiente	8
TOTAL HORAS	48

FORMACIÓN INTEGRAL PARA LA VIDA

Créditos	1
Horas Teóricas	39
Horas Independiente	9
TOTAL HORAS	48

ESTADÍSTICA BÁSICA Y PROCESAMIENTO DE DATOS

Créditos	1
Horas Teóricas	40
Horas Independiente	8
TOTAL HORAS	48

GESTIÓN DE VENTAS

Créditos	1
Horas Teóricas	40
Horas Independiente	8
TOTAL HORAS	48

INTELIGENCIA EMOCIONAL

Créditos	1
Horas Teóricas	40
Horas Independiente	8
TOTAL HORAS	48

SERVICIO AL CLIENTE

Créditos	2
Horas Teóricas	77
Horas Independiente	19
TOTAL HORAS	96

PQRS

Créditos	1
Horas Teóricas	40
Horas Independiente	8
TOTAL HORAS	48

SEGUNDO NIVEL

PRÁCTICA LABORAL

Créditos	10
Horas Teórico - Practicas	480

ITEM	HORAS
Total Créditos Académicos	10
Total Horas Académicas	480
Total horas Practicas	480
Total Horas Programa:	960

Módulos Transversales	
Módulos Específicos	
Prácticas Laborales	



Duración Programa

960 Horas



Licencia y Resolución:

Licencia de Funcionamiento N°001274 del 11 de febrero de 2016.
Resolución de Aprobación N°202150054018 del 15 de junio de 2021.
Ambas autorizadas por Secretaría de Educación de Medellín.

El estudio de la técnica laboral no conduce a título profesional.
Vigilados por la Secretaria de Educación de Medellín.