



Cursos de inglés
San Vicente de Paúl

DIPLOMADO EN **ATENCIÓN AL CLIENTE,** **CALL Y CONTACT CENTER**



ANTECEDENTES

Los Cursos San Vicente de Paúl en los 17 años de prestar sus servicios en el sistema educativo no formal en los rubros del inglés y computación, ha intentado dotar de herramientas a personas de escasos recursos para que se pudieran insertar en el mundo laboral.

En estos años hemos atendido a más de 50,000 alumnos que se han visto beneficiados de las bondades de la enseñanza para mejorar su situación personal y laboral, siempre con precios asequibles por la óptima relación calidad & precio.

Son muchas las personas que nos preguntan que otros cursos ofrecemos. Sin duda alguna constatamos que hay hambre de aprender y adquirir conocimientos y habilidades para mejorar.

Por la pandemia del COVID 19 no podemos ocultar de que la vida está cambiando y por lo tanto también va a cambiar el mercado laboral. Nosotros queremos dar un paso más en los cursos de inglés y sumar a estos el **DIPLOMADO EN ATENCIÓN AL CLIENTE, CALL Y CONTACT CENTER** como un valor añadido y así dar respuesta a la demanda existente y ofrecer a las empresas personas preparadas en este rubro.





OBJETIVOS DEL PROGRAMA

Proporcionar a los estudiantes conocimientos, directrices, experiencias, casos y herramientas necesarias para poder elevar sus niveles de competitividad en el ámbito laboral y relacionarlo con clientes, colaboradores, superiores y con todos los que integran los diferentes equipos de trabajo dentro de un Call y Contact Center.

Desde los Cursos San Vicente de Paúl se pretende formar profesionales, en Contact y Call Center en:

01 *Comunicación saliente (outbound): mercadeo y ventas.*

02 *Comunicación entrante (inbound): soporte y asistencia técnica, recibir pedidos, quejas, reclamos u información general.*

03 *Ofrecer a las empresas los servicios con medios tradicionales o con nuevas tecnologías la administración de la cartera de sus clientes.*

OPORTUNIDADES PARA VINCULACIÓN LABORAL:

Al egresado se le ofrecerá certificación para poder optar a la práctica laboral en la empresa de su preferencia.



PERFIL OCUPACIONAL

El egresado de Cursos San Vicente de Paúl estará en capacidad de desempeñarse como:

- 01
- 02
- 03

Agente de Contact Center.

Agente Call Center.

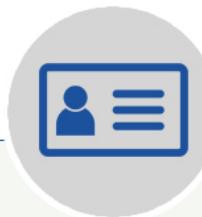
Además, servicio al cliente:

- Información hospitalaria.
- Información turística, líneas aéreas, agencias de viaje, hoteles y cruceros.
- Otros rubros como bancos, aseguradoras y multinacionales.



Dirigido a

1. Alumnos y egresados de los cursos San Vicente de Paúl.
2. Personas que buscan tener oportunidad en el mundo laboral



Requisitos

1. Educación secundaria finalizada
2. Copia de cédula
3. Sin límite de edad, ni género



Duración

Tiempo de finalización del Diplomado año y medio de clases.

Divido en 6 períodos de 11 semanas cada una, haciendo un total de 66 horas sin contar las prácticas.

Observaciones

Cada grupo se abrirá con un mínimo de 15 alumnos.

Una vez cancelada la formación no habrá devolución de lo invertido.

El programa estará sometido a continua evaluación y podrá tener cambios en su contenido.

Valor

El costo del periodo de clases que equivale por un total de 11 semanas será de **L.1,200.00**, que se podrá pagar en dos partes y será de la siguiente manera **L.800.00** al inscribirse y **L.400.00** en la sexta semana de clases.

Modalidad

EN LÍNEA O VIRTUAL: Desde cualquier lugar de la geografía hondureña.

Horarios

Las asignaturas se llevarán a cabo de lunes a jueves de 6:00 pm - 7:00 pm y los viernes de 7:00 pm - 9:00 pm. Realizando un total de 66 horas por periodo.

Docentes

El equipo docente está compuesto por personas con una amplia experiencia en la formación de la comunicación y de la tecnología.



PLAN DE ESTUDIOS

Periodo 1	Horas	Periodo 2	Horas	Periodo 3	Horas
INTRODUCCIÓN Y GENERALIDADES CALL Y CONTACT CENTER	22	SERVICIO Y GESTIÓN DE LAS RELACIONES CON CLIENTES	22	HABILIDADES BLANDAS Y GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	22
LENGUAJE Y COMUNICACIÓN I	22	LENGUAJE Y COMUNICACIÓN II	22	ATENCIÓN AL CLIENTE Y ASISTENCIA TÉCNICA I	22
ÉTICA PROFESIONAL	22	WINDOWS, OFIMÁTICA Y REDES SOCIALES	22	REDES SOCIALES Y CUSTOMER EXPERIENCE	22
HORAS TOTALES	66	HORAS TOTALES	66	HORAS TOTALES	66
Periodo 4	Horas	Periodo 5	Horas	Periodo 6	Horas
INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL CLIENTE	22	DECISIONES ESTRATÉGICAS	22	MANEJO Y CONTROL DE OPERACIONES	22
ATENCIÓN AL CLIENTE Y ASISTENCIA TÉCNICA II	22	VENTAS Y COBRANZAS I	22	VENTAS Y COBRANZAS II	22
CONTABILIDAD BÁSICA	22	CONTABILIDAD BÁSICA	22	CONTROL DE GESTIÓN	22
HORAS TOTALES	66	HORAS TOTALES	66	HORAS TOTALES	66

PLAN DE ESTUDIOS BILINGÜE

Periodo 1	Horas	Periodo 2	Horas	Periodo 3	Horas
INGLÉS PHONICS	88	INGLÉS FUNDAMENTAL	88	INGLÉS NIVEL 1	88
INTRODUCCIÓN Y GENERALIDADES CALL Y CONTACT CENTER	22	SERVICIO Y GESTIÓN DE LAS RELACIONES CON CLIENTES	22	HABILIDADES BLANDAS Y GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	22
LENGUAJE Y COMUNICACIÓN I	22	LENGUAJE Y COMUNICACIÓN II	22	ATENCIÓN AL CLIENTE Y ASISTENCIA TÉCNICA I	22
ÉTICA PROFESIONAL	22	WINDOWS, OFIMÁTICA Y REDES SOCIALES	22	REDES SOCIALES Y CUSTOMER EXPERIENCE	22
HORAS TOTALES	154	HORAS TOTALES	154	HORAS TOTALES	154
Periodo 4	Horas	Periodo 5	Horas	Periodo 6	Horas
INGLÉS NIVEL 2	88	INGLÉS NIVEL 3	88	CONVERSACIÓN	88
INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL CLIENTE	22	DECISIONES ESTRATÉGICAS	22	MANEJO Y CONTROL DE OPERACIONES	22
ATENCIÓN AL CLIENTE Y ASISTENCIA TÉCNICA II	22	VENTAS Y COBRANZAS I	22	VENTAS Y COBRANZAS II	22
CONTABILIDAD BÁSICA	22	CONTABILIDAD BÁSICA	22	CONTROL DE GESTIÓN	22
HORAS TOTALES	154	HORAS TOTALES	154	HORAS TOTALES	154



Cursos de inglés
San Vicente de Paúl

Síguenos en:

f **@cursossanvicente**