



UNIVERSIDAD MAGISTER

Centro de Formación Superior



TÉCNICO EN CALL CENTER

MÓDULOS

Módulo I GETTING READY

Afinamiento oral del idioma
Mejoramiento de la fluidez
Entrenamiento auditivo
Técnicas de lectura y comprensión de textos

Módulo II CALL CENTER INTRODUCTION

Introducción a los Centros de Contacto
Tipos de Centros de Contacto
Técnicas de expresión oral
Introducción al Servicio al Cliente Bilingüe para Centros de Contacto
Terminología para Call Centers

Módulo III CALL CENTER TRAINING

Empathy vs. Sympathy
Build a rapport
Open/close/probing question techniques
Dealing with angry customers
Professionals phone skills

Módulo IV CSAT VS SVL (CUSTOMER SATISFACTION VS SERVICE LEVEL)

Call scenarios
Respond capacity to different scenarios
Soft skills vs. Hard skills and how do they affect your rapport
Introduction to Agent's performance and metrics improvement
Q.A Basis and how to get a successful score

JUSTIFICACIÓN:

La Industria emergente de los "Call Centers" requiere de mano de obra calificada, especialmente por la alta rotación del personal y la falta de formación integral en la materia.

Cada vez se abren más Call Centers en Costa Rica, con mayores exigencias de rendimiento, lo que ha generado una alta demanda de talento humano calificado, no solo en el idioma, sino en la integralidad del negocio.

Es por esto que la Universidad Magister pone a disposición en alianza con el CCCI, el programa especializado en **Servicio al Cliente con Énfasis en la Industria de Call Centers**, el cual ha sido desarrollado para cumplir con los estándares de calidad y normativas de los Centros de Llamadas.



DIRIGIDO A:

personas que deseen laborar en Call Centers, que no poseen el nivel de inglés requerido o que quieran mejorar su desempeño. Está diseñado para personas que tienen un nivel de inglés de intermedio a avanzado.

METODOLOGÍA:

Desarrollado en 4 Módulos de 4 Semanas cada uno, (12 hrs. de lecciones por semana), 3 días a la semana, dándole así al aprendizaje el seguimiento y la continuidad necesarias para desarrollar las habilidades propias de esta Industria. Es intensivo y se requiere de un compromiso por parte del aprendiz para ver resultados en el tiempo esperado.

OBJETIVO GENERAL:

Formar talento humano calificado para laborar a corto plazo en la Industria del Servicio al Cliente con énfasis en Call Centers, satisfaciendo las expectativas de este nuevo Sector de la Economía.

INVERSIÓN:

El estudiante deberá invertir \$100 por Módulo, pregunta por el programa "TU CARRERA GRATIS" y el financiamiento que se encuentra disponible a través de Conape.