

## RUTAS DE FORMACIÓN Y CURSOS EN SERVICIO AL CLIENTE

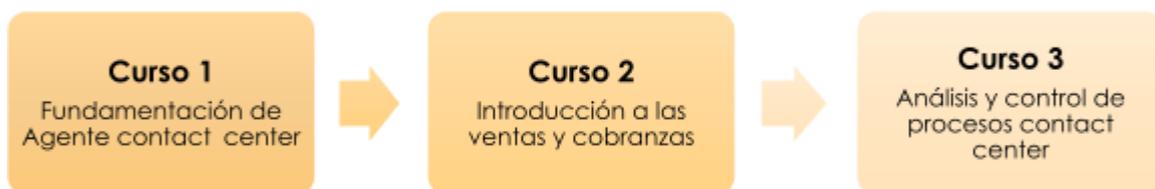
### Ruta de formación Asesor contact center

Nivel Básico

#### ¿En qué consiste?

La ruta de formación Asesor contact center te permitirá fortalecer los conocimientos y habilidades necesarios para desempeñarte como agente de contact center o cargos relacionados a este; permitiéndote analizar y controlar de manera efectiva los procesos operativos en un centro de contacto, así como el fortalecimiento de habilidades de planificación y organización para establecer metas de ventas y llevar a cabo un seguimiento efectivo de los resultados proponiendo estrategias de mejora continua a través del PHVA. Además, afianzarás tus competencias socioemocionales relacionadas con la flexibilidad, adaptabilidad, pensamiento crítico y la resolución de problemas, para ser aplicadas en situaciones de tu contexto laboral.

Esta ruta de formación, está conformada por los siguientes cursos.



**Duración:** 120 horas

**Modalidad:** Virtual

#### Requisitos previos

- Personas mayores de edad, que estén interesadas en adquirir conocimientos y habilidades para desempeñarse como agentes de un centro de contacto o un call center.
- Certificado de escolaridad educación media culminada.
- Residir en la ciudad de Bogotá.
- Computador con micrófono y conexión a internet.

# Curso de Fundamentación de Agente contact center

Nivel Básico

## ¿En qué consiste?

En este curso desarrollarás las habilidades, conocimientos y herramientas necesarias para desempeñarse como agente de atención al cliente en un centro de contacto, brindando un servicio de calidad para satisfacer las necesidades de los clientes y alcanzar los objetivos comerciales de una empresa. Además, fortalecerás tus competencias socioemocionales relacionadas con el pensamiento crítico y la resolución de problemas a situaciones de tu contexto laboral.

Duración: 40 horas

Modalidad: *virtual*

### Unidades temáticas del curso

- **Fundamentación Agente contact center**

Conceptualización y gestión del call y contact center, canales y estructura de un centro de contacto. Análisis de casos.

- **Gestión de llamadas**

Gestión estratégica de llamadas y su importancia en el servicio al cliente. Estrategias de llamadas: inbound / outbound y blended.

- **KPI'S para contact center**

Comprensión, análisis y aplicación de indicadores que miden el desempeño de un contact center junto al estudio de casos prácticos.

- **Fundamentos del servicio al cliente**

Introducción del servicio al cliente, comunicación efectiva, manejo de situaciones difíciles, escucha activa, resolución de problemas y proceso de toma de decisiones.

### Requisitos previos

- Personas mayores de edad que estén interesadas en adquirir y/o fortalecer conocimientos y habilidades para desempeñarse como agentes de un centro de contacto o un call center.
- Certificado de escolaridad educación media culminada.
- Residir en la ciudad de Bogotá.
- Computador con micrófono y conexión a internet.

# Curso de Introducción a las ventas y cobranzas

Nivel Básico

## ¿En qué consiste?

En este curso aprenderás los conocimientos esenciales y las habilidades necesarias para comprender los conceptos básicos de las ventas y las estrategias de cobranza. Además, fortalecerás tus competencias socioemocionales relacionadas con la flexibilidad y adaptabilidad en tu entorno de trabajo.

Duración: 40 horas

Modalidad: *virtual*

### Unidades temáticas del curso

- **Gestión de ventas**

Introducción a las ventas, necesidades del cliente, argumentación, persuasión, cierre de ventas y seguimiento posventa.

- **Gestión de cobranza**

Introducción a la gestión de consulta y cobranza, manejo de objeciones, negociación y estrategias de cobranza efectiva.

- **Control de cartera**

Generación de estrategias de seguimiento y control de cartera mediante situaciones prácticas.

- **Manejo de herramientas tecnológicas de gestión**

Conceptualización, análisis y aplicación de herramientas de monitoreo y seguimiento de indicadores de calidad y llamadas (entrantes / salientes).

### Requisitos previos

- Personas mayores de edad que deseen desarrollar y/o fortalecer conocimientos y habilidades en la gestión de ventas o cobranzas, así como fortalecer habilidades socioemocionales que permitan mejorar el desempeño en estas áreas.
- Certificado de escolaridad educación media culminada.
- Residir en la ciudad de Bogotá.
- Computador con micrófono y conexión a internet.

# Curso de Análisis y control de procesos contact center

Nivel Básico

## ¿En qué consiste?

En este curso desarrollarás las habilidades y conocimientos necesarios para analizar y controlar de manera efectiva los procesos operativos en un centro de contacto, así como habilidades de planificación y organización para establecer metas de ventas y llevar a cabo un seguimiento efectivo de los resultados proponiendo estrategias de mejora continua a través del ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar). Además, fortalecerás tus competencias socioemocionales relacionadas con las habilidades de aprendizaje e innovación enfocadas a tu desempeño laboral.

Duración: 40 horas

Modalidad: *virtual*

### Unidades temáticas del curso

- **Recolección de datos**

Diseño y aplicación de instrumentos para la recolección de datos en un contact center.

- **Sistemas de medición y control**

Procesos de sistematización de información, métricas de control e interpretación y análisis de resultados en los procesos del contact center.

- **Análisis de datos e interpretación de resultados**

Análisis de datos e interpretación de resultados a partir del mercado objetivo, el ciclo del producto o servicio, partiendo de la gestión de los datos obtenidos a través de métricas.

- **Estrategias de mejoramiento continuo**

Diseño y desarrollo de planes de mejora continua, retroalimentación de la operación y control de procesos a través del ciclo PHVA.

## **Requisitos previos**

- Personas mayores de edad interesadas en optimizar la eficiencia y la calidad de los servicios en la labor de contact center, así como en identificar oportunidades de mejora y aplicar medidas correctivas cuando sea necesario.
- Certificado de escolaridad educación media culminada.
- Residir en la ciudad de Bogotá.
- Computador con micrófono y conexión a internet.