

## TECHNICAL PROGRAM IN CUSTOMER SERVICE

### INFORMACIÓN GENERAL

La satisfacción del cliente está siendo adoptada en las organizaciones como pilar para el éxito en los negocios. El servicio al cliente se vislumbra como una habilidad orientada a dar excelencia en el servicio y promover un ambiente óptimo para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas del cliente. Se requiere de un buen uso de estrategias y técnicas para establecer relaciones comunicativas apropiadas.

Technical Program in Customer Service proporciona las habilidades blandas relevantes para brindar un servicio enfocado al cliente, lo que implica una mejoría en la comunicación, construcción de la marca personal y la maximización de oportunidades para lograr la satisfacción plena del cliente. Todos los módulos incluyen prácticas de campo de aplicación de conocimiento mediante estudios de caso, juegos de roles y métricas.

### PLAN DE ESTUDIOS

TECHNICAL PROGRAM IN CUSTOMER SERVICE		
Código	Nivel	Requisito
<b>NIVEL 1</b>		
SR1001	BUILD YOUR OWN BRAND	
SR1002	CUSTOMER SERVICE COMMUNICATIONS I	
SR1003	CALL CENTER OPERATIONS BASICS	
SR1004	CUSTOMER SERVICE COMMUNICATIONS II	SR1002
<b>NIVEL 2</b>		
SR2001	CUSTOMER SERVICE COMMUNICATIONS III	SR1004
SR2002	INTERPERSONAL RELATIONSHIPS I	
SR2003	INTERCULTURAL COMMUNICATION	
SR2004	ACCENT REDUCTION I	
<b>NIVEL 3</b>		
SR3001	ACCENT REDUCTION II	SR2004
SR3002	INTERPERSONAL RELATIONSHIPS II	SR2002

#### Perfil ocupacional:

Las áreas laborales y los respectivos rasgos del graduado en el Technical Program in Customer Service son las siguientes:

- Bilingual Customer Service Representative
- Bilingual Client Relations Representative
- Bilingual Call Center Representative
- Bilingual Online Support Specialist