

PROGRAMA TÉCNICO LABORAL  
en

**AGENTE CENTRO DE  
CONTACTO**

Resolución 12- 163 (SED)

**3** Semestres

# Plan de estudios

<b>Asignatura</b>	<b># de Créditos</b>
Gestión documental	1
Manejo de ventas efectivas de bienes	1
Manejo de ventas efectivas de servicios	1
Técnicas de negociación	1
CRM: seguimiento a clientes y administración de bases de datos	1
Protocolo de PQR	1
Gestión integral de servicio al cliente	1

<b>Asignatura</b>	<b># de Créditos</b>
Protocolo empresarial	1
Manejo de aplicativos especializados	2
Comercio electrónico y marketing digital	1
Ética	1
Coaching Personal	1
Valores Cooperativos y RSE	1
Emprendimiento	1

<b>Asignatura</b>	<b># de Créditos</b>
Matemática Básica	1
Seminario de Investigación	1
Inglés 1	2
Inglés 2	2
Comunicación y lenguaje	1
Informática básica	1

<b>Electiva</b>	<b># de Créditos</b>
Inglés B1	1
Portugués	2