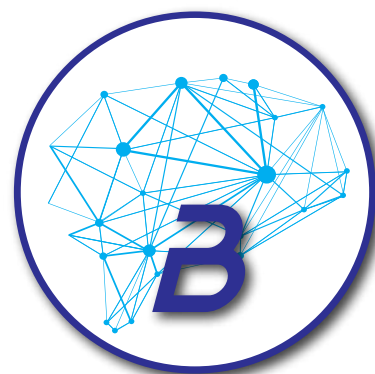




SERVICE



BRAINAMICS

APLICACIÓN **de Métodos para** **Servicio al Cliente en** **Telecomunicaciones**

E-LEARNING ASINCRÓNICO NIVEL 2

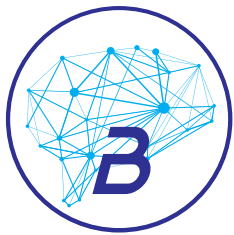
100% ONLINE

100% COSTO SENCE*



ETA APPROVED SCHOOL
LATINAMERICA

* **100%** COSTO SENCE para trabajadores que están en el tramo inferior o igual a 25 UTM



APLICACIÓN DE MÉTODOS PARA SERVICIO AL CLIENTE EN TELECOMUNICACIONES

Objetivo General

El curso está diseñado como conocimiento propedéutico en las tecnologías de telecomunicaciones para técnicos en formación de empresas de cualquier área de desempeño relacionada al rubro, con un enfoque importante en el Servicio al Cliente. Se basa en una introducción al conocimiento de la tecnología de la fibra óptica, su aplicación y beneficios, así como también el conocimiento de las redes informáticas, y las tecnologías inalámbricas actuales, todo desarrollado a nivel de concepto para el manejo de vocabulario de los técnicos, elevando su nivel de conocimiento y reforzando su base, junto con la formación en servicio al cliente, fundamentado en estándares internacionales desarrollados por ETA International para técnicos que se desempeñan en servicio al cliente.

Metodología

El curso está dividido en 2 módulos o lecciones, los cuales contemplan distintos tópicos que componen el contenido curricular del programa, y cada tópico cuenta con ayuda multimedia y material escrito. Fue diseñado para brindar un avance estructurado por contenidos. Cuenta con apoyo de tutores de soporte de plataforma y de contenidos teóricos por medio de foros de Whatsapp con rápida retroalimentación.

Los cursos cuentan con evaluaciones automáticas de retroalimentación inmediata, con una exigencia mínima de aprobación del 75%. Las exposiciones del Instructor del programa son por medio de la plataforma virtual y en formato de videos explicativos, para entregar información, explicaciones conceptuales y teóricas de los contenidos involucrados en las competencias a desarrollar en el curso, con el apoyo de videos de cada lección y el Manual del Curso, donde se detalla todo lo relacionado con el programa de estudios. La utilización de videos corresponde a clases pregrabadas de producción propia y material de lectura elaborado por el Instructor titular del programa.



COSTO \$0 EMPRESA

Costo \$0 para Empresas

El Curso, al tener reconocimiento oficial por SENCE, otorga cobertura de \$4.000 por participante por hora del curso, y cubre el total de las horas declaradas del curso. El valor total del curso es entonces 100% imputable a la Franquicia Tributaria de SENCE, siendo este monto rebajado en su totalidad de impuestos que debe pagar la empresa en Abril del año siguiente.



100% ONLINE

100% Online. Pero además, tenemos todos los formatos.

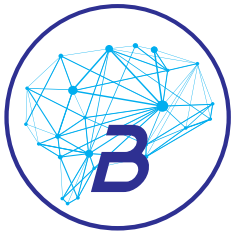
Somos una Empresa Tecnológica. Hoy, producto de la nueva Revolución Industrial y la creciente demanda por el Teletrabajo nuestros programas de Educación Continua y Capacitación se encuentran 100% en línea, con material multimedia que no tan solo permite trabajar de forma asincrónica y evaluar automáticamente a los alumnos, sino que además nuestros programas de estudio permiten acceder a Certificaciones Internacionales.

100% SENCE

¿Por qué usar la Franquicia Tributaria?

La Empresa tiene derecho a utilizar el 1% del monto de sus remuneraciones anuales en Capacitación para sus trabajadores. **De no utilizarlo, ese monto se pierde para la Empresa** y es tomado por el Estado para planes sociales.

Capacitando a los trabajadores, el empleador aumenta su competitividad en el mercado, fortalece sus relaciones con su equipo de trabajo, reduce las pérdidas económicas por mejoras en sus procedimientos, y otorga crecimiento a su Organización, usando un beneficio estatal por derecho para la Empresa.



APLICACIÓN DE MÉTODOS PARA SERVICIO AL CLIENTE EN TELECOMUNICACIONES

Contenidos del Curso: **Lección 01 “Telecomunicaciones”**

> Introducción a los conceptos básicos de las Redes de Datos Informáticas

Conceptos de Redes de Computadores
Topologías de Red

> Introducción a otros enlaces de telecomunicaciones

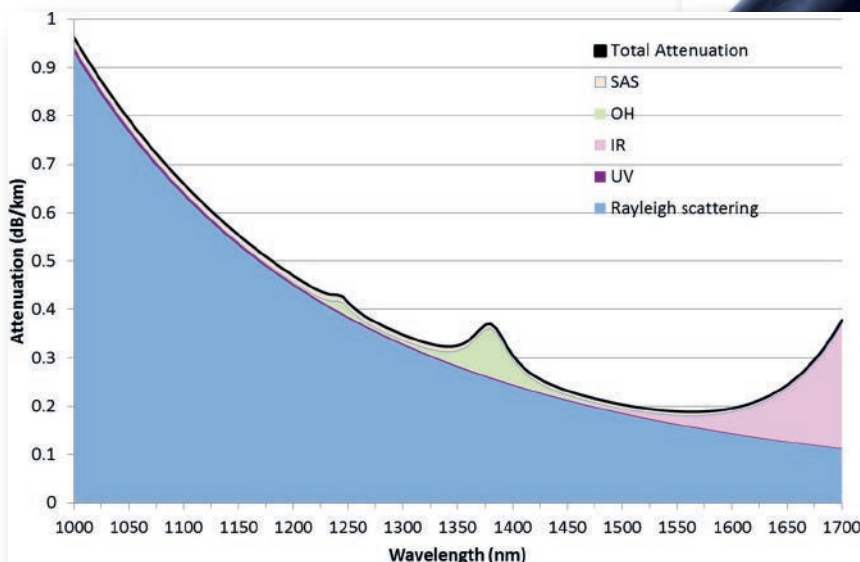
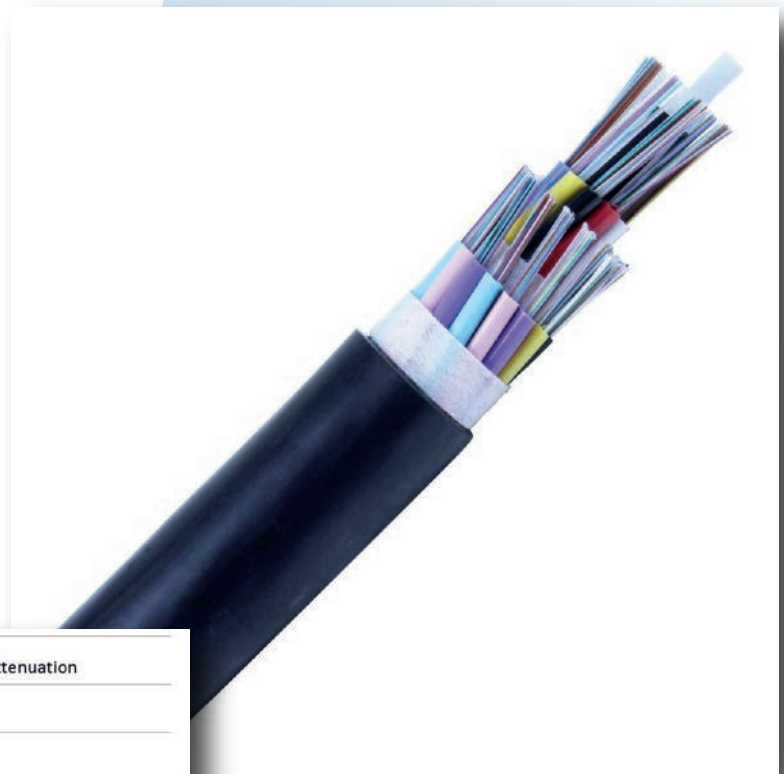
Conceptos generales de Wifi en 2,4 GHz & 5GHz
Conceptos generales de redes radiocelulares en 4G y 5G

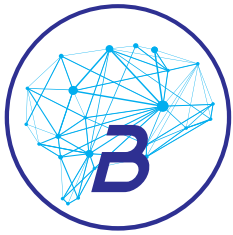
> Introducción a los conceptos básicos de las Redes de Fibra Óptica

Origen histórico
Estructura del Filamento y Clasificaciones
Ventanas de Longitud de Onda
Clasificaciones: Tight Buffer y Loose Tube
Cables comunes

> Conceptos Elementales de los Parámetros Ópticos de la Fibra Óptica

Atenuación Intrínseca: Propio de la Fabricación
Atenuación Extrínseca: Propio de la Instalación





APLICACIÓN DE MÉTODOS PARA SERVICIO AL CLIENTE EN TELECOMUNICACIONES

Contenidos del Curso: **Lección 02 “Servicio al Cliente”**

- > **Profesionalismo y Ética Empresarial**
 - > Profesionalismo
 - > Ética Personal
 - > Ética Empresarial
 - > Ética Organizacional
- > **Relaciones Interpersonales en el Lugar de Trabajo**
 - > Manejo de las Emociones
 - > Áreas problemáticas y empleados problemáticos
- > **Comunicación en el Trabajo**
- > **Escuchar y Activar un oyente: dar y recibir conversación**
 - > El oyente efectivo
 - > La gesticulación corporal: Lenguaje no verbal
- > **Calidad y Técnicas de Servicio al Cliente**
 - > Etiqueta Telefónica y de Correo Electrónico
 - > Técnicas para la Satisfacción en el Servicio al Cliente



42
Años
de Historia

140
Escuelas
en el Mundo

90
Certificaciones
Tecnológicas



BRAINAMICS,
representante Latinoamericano de

ETA International: El Gigante Americano de las Certificaciones Neutrales

Fundada en 1978, **ETA® International** es una organización de Estados Unidos que representa a la industria electrónica, incluyendo técnicos, ingenieros, educadores, e incluso instituciones corporativas. Presta servicios a industrias relacionadas con la tecnología al proporcionar certificaciones individuales acreditados en el estándar **ISO 17024**, trabajando en estrecha colaboración con los mejores profesionales de la industria para proporcionar certificaciones respaldadas por el mercado que satisfagan las necesidades de los miembros de ETA International y los campos relacionados con la electrónica y la fuerza de trabajo. Ampliamente conocida por sus programas neutrales – independientes de proveedores y marcas – se encuentra acreditado en Estados Unidos por el Consejo Internacional de Acreditación de Certificación (ICAC), contando además con el reconocimiento del US Department of Labor.

ETA International ha emitido más de 200.000 certificaciones técnicas que cubren más de 90 programas de certificación en una variedad de campos tecnológicos. Puede encontrar profesionales certificados por ETA que trabajan para muchas compañías conocidas como **Motorola, Google, Disney, Verizon, ESPN, NASA** y las **Fuerzas Armadas de los Estados Unidos**.

ETA está acreditada por International Certification Accreditation Council (ICAC), siendo garantía de calidad para los organismos de acreditación ISO / IEC 17011 – Requisitos generales para los organismos de acreditación, cumpliendo además con ISO / IEC 17024: Requisitos generales para los organismos que operan la certificación de personas.

0% costo empresa
100% costo sence



- Código Sence: 1238021616
- Nombre Curso: Aplicación De Métodos Para Servicio Al Cliente En Telecomunicaciones.
- Modalidad de instrucción: E-Learning
- Valor Efectivo por Participante: \$492.800
- Valor Hora Efectivo: \$5.600
- Valor Hora Imputable: \$5.600
- Valor Imputable por Participante: \$492.800
- Numero de Horas: 88



Rosario Sur 91, Oficina 506,
Las Condes. Santiago de
Chile.



+56962062799
+56995567429
+56966828164



hello@brainamics.cl



<https://www.brainamics.cl>
<https://instituto.brainamics.cl>

BRAINAMICS



@brainamics



@brainamics_



@brainamics



@brainamics



@brainamics