



### **Ejecutivo Comercial y Servicio al Cliente**

Atender al cliente interno y externo, aplicando las técnicas de comunicación oral, servicio al cliente, principios de calidad y las normas de etiqueta y protocolo. Utilizar equipo tecnológico de un centro de llamadas, una plataforma de servicios u otros. Elaborar tipos documentales, utilizando aplicaciones ofimáticas.

El objetivo de la especialidad Ejecutivo Comercial y de Servicio al Cliente es formar técnicos medios en el área comercial y de servicios con conocimientos en labores comerciales, administrativas, mercadeo y ventas, comunicación y logística de las empresas, organizaciones e instituciones públicas o privadas, de carácter nacional o internacional.

El Ejecutivo (a), realizará las actividades comerciales y de servicio al cliente según normativa vigente y políticas organizacionales, desempeñando con ética las funciones organizacionales y aplicando la atención y servicio al cliente en la solución de problemas mediante una comunicación respetuosa, asertiva y propositiva.

El técnico cuatro en Ejecutivo Comercial y de Servicio al Cliente demostrará conocimientos generales de los archivos de gestión en formato físico o electrónico, según los procedimientos y métodos estándar; podrá utilizar el software archivístico y aplicaciones tecnológicas adaptándose a la legislación costarricense y según los lineamientos definidos por la empresa o institución donde labore.

Desarrollará también competencias lingüísticas en el idioma inglés en un nivel intermedio y destrezas en el uso de herramientas tecnológicas administrativas. Además, principios de mercadeo, contabilidad, economía, estadística, gestión de la calidad, mercadeo digital y comercio internacional, lo que le permitirá cumplir con sus labores cotidianas asegurando su desempeño profesional en cualquier tipo de organización que contrate sus servicios.

## PLAN DE ESTUDIO:

NOMBRE DE LA SUBÁREA	(NÚMERO DE HORAS POR SUBÁREA POR NIVEL)					
	Décimo		Undécimo		Duodécimo	
	Horas semanales	Horas anuales	Horas semanales	Horas anuales	Horas semanales	Horas anuales
1. Gestión comercial y comunicación para el servicio al cliente	8	320	4	160	8	200
2. Destrezas digitales para gestionar la información y el comercio electrónico	8	320	8	320	8	200
3. Emprendimiento e innovación aplicada al Ejecutivo Comercial y de Servicio al cliente.			4	160		
4. English oriented to Business and Customer Service Executive.	8	320	8	320	8	200
Total 2840 horas	24	<b>960</b>	24	<b>960</b>	24	<b>600</b>

**Décimo****1. Gestión comercial y comunicación para el servicio al cliente**

<p><b>1</b></p> <p>Administración de oficinas y gestión de la calidad</p> <p><b>80 Horas</b></p>	<p><b>2</b></p> <p>Estadística descriptiva e instrumentos de calidad</p> <p><b>80 Horas</b></p>
<p><b>3</b></p> <p>Comunicación oral y escrita</p> <p><b>80 Horas</b></p>	<p><b>4</b></p> <p>Recursos humanos, etiqueta y protocolo empresarial</p> <p><b>80 Horas</b></p>

**Undécimo****1. Gestión comercial y comunicación para el servicio al cliente**

<p><b>1</b></p> <p>Contabilidad para empresas de servicios</p> <p><b>40 Horas</b></p>	<p><b>2</b></p> <p>Técnicas de comunicación oral y redacción de documentos comerciales complejos</p> <p><b>40 Horas</b></p>
<p><b>3</b></p> <p>Buenas prácticas inclusivas de servicio al cliente</p> <p><b>40 Horas</b></p>	<p><b>4</b></p> <p>Quality Customer Service, instrumental English</p> <p><b>40 Horas</b></p>

**Duodécimo****1. Gestión comercial y comunicación para el servicio**

<p><b>1</b></p> <p>Legislación laboral</p> <p><b>40 Horas</b></p>	<p><b>2</b></p> <p>Economía y comercio electrónico internacional</p> <p><b>80 Horas</b></p>
<p><b>3</b></p> <p>Centro de llamadas y atención al cliente</p> <p><b>80 Horas</b></p>	

### Décimo

#### 2. Destrezas digitales para gestionar la información y el comercio electrónico

<b>1</b> Destrezas digitales para elaborar, procesar y organizar información  <b>144 Horas</b>	<b>2</b> Internet, ciberseguridad y herramientas computacionales  <b>144 Horas</b>
---	---

<b>3</b> Centro Corporativo Comercial y de Servicio al Cliente  <b>32 Horas</b>
--

### Undécimo

#### 2. Destrezas digitales para gestionar la información y el comercio electrónico

<b>1</b> Herramientas digitales como soporte a gestiones administrativas y comerciales  <b>144 Horas</b>	<b>2</b> Administración de documentos en físico y electrónicos  <b>144 Horas</b>
---	---

<b>3</b> Centro Corporativo Comercial y de Servicio al Cliente  <b>32 Horas</b>
--

### Duodécimo

#### 2. Destrezas digitales para gestionar la información y el comercio electrónico

<b>1</b> Herramientas digitales como soporte a gestiones administrativas y comerciales  <b>80 Horas</b>	<b>2</b> Producción de documentos comerciales complejos  <b>80 Horas</b>
--	---

<b>3</b> Centro Corporativo Comercial y de Servicio al Cliente  <b>40 Horas</b>
--

