Diplomado en Supervisión de Contact Center

SKU	55024
Modalidad	100% Online Asincrónica
Duración	90 horas
Dirigido a	ejecutivos, supervisores, asistentes y profesionales de ventas, servicio al cliente y gestión comercial.

Este programa entrega una formación aplicada en **Diplomado en Supervisión de Contact Center**, con contenidos orientados al contexto laboral chileno. Se trabajan fundamentos, procedimientos, herramientas de gestión y criterios de control que permiten comprender la temática y aplicarla de manera ordenada en situaciones profesionales.

Unidad 1: Fundamentos y contexto profesional

- Comprensión de funciones, responsabilidades y procesos asociados al ámbito de desempeño del programa.
- Identificación de documentación, herramientas y actores que intervienen en la operación.
- Reconocimiento de estándares de calidad, confidencialidad y servicio aplicables.

Unidad 2: Gestión operativa y documental

- Organización de actividades, documentos, registros y prioridades de trabajo.
- Aplicación de procedimientos para mejorar orden, trazabilidad y cumplimiento de plazos.
- Uso de herramientas digitales para apoyar tareas administrativas y de coordinación.

Unidad 3: Atención, coordinación y resolución

- Desarrollo de comunicación efectiva con clientes, usuarios, proveedores y equipos internos.
- Manejo de solicitudes, incidencias y situaciones que requieren coordinación entre áreas.
- Aplicación de criterios de servicio y seguimiento para asegurar continuidad.

Unidad 4: Control y mejora profesional

- Uso de indicadores y listas de verificación para evaluar resultados.
- Detección de brechas y oportunidades de mejora en procesos y desempeño.
- Elaboración de acciones de mejora con metas y seguimiento.

Metodología

Estudio autónomo mediante lecturas guiadas, análisis de casos, ejercicios de aplicación, actividades prácticas, cuestionarios por unidad y evaluación final.

Recursos Didácticos

Manual de estudio, guías de trabajo, glosario técnico, fichas de apoyo, material descargable y casos prácticos relacionados con la temática del curso.

Evaluación

Cuestionarios, actividades de aplicación, resolución de casos prácticos y una evaluación final integradora.

Competencias de Egreso

- Comprender los fundamentos y procesos relacionados con Diplomado en Supervisión de Contact Center.
- Aplicar procedimientos y herramientas de forma ordenada y consistente.
- Identificar riesgos, errores y oportunidades de mejora en situaciones habituales.
- Gestionar información y decisiones con criterios de calidad y trazabilidad.