

Curso

Ejecutivo de Servicio al Cliente Bilingüe



IniciaTalento



Ejecutivo de Servicio al Cliente Bilingüe

Modalidad: **Presencial | 100% en línea | Híbrido**

Horarios: **Sabatino | Dominical (am)**

Duración: **3 meses**

Encuentros: **12 aprox.**



Índice

01

Presentación

Pág. 4

02

Plan de estudios

Pág. 5

03

Objetivos y Competencias

Pág. 7

04

¿Por qué nuestro programa?

Pág. 9

05

Cursos gratuitos

Pág. 11

06

Certificación

Pág. 12

Presentación

El programa curso Ejecutivo de Servicio al Cliente Bilingüe de **IniciaTalento** está diseñado para fortalecer las competencias comunicativas en español e inglés, integrando habilidades verbales, no verbales y escritas aplicadas al entorno empresarial. A través de módulos prácticos, los participantes aprenden a gestionar llamadas, redactar correos electrónicos efectivos y atender clientes con empatía y profesionalismo. El programa incluye foros de aprendizaje en inglés y simulaciones reales que potencian la confianza en la interacción bilingüe. Con una evaluación integral, se garantiza que cada participante desarrolle un perfil competitivo y orientado a la excelencia en el servicio.



"Comunicación que conecta,
servicio que transforma."

Plan de estudios

El Curso Ejecutivo de Servicio al Cliente Bilingüe de **IniciaTalentos** ha sido diseñado para abordar competencias específicas desde la comunicación verbal y escrita hasta la atención al cliente y la práctica bilingüe garantizando un aprendizaje integral. La estructura progresiva permite que los participantes avancen desde conceptos básicos hasta simulaciones reales, consolidando habilidades prácticas. Este enfoque asegura que el participante esté preparado para responder con excelencia a las demandas del mercado global.

“Aprende, lidera y
transforma”



Módulo 1: La Comunicación

- » Concepto, elementos y tipos de comunicación.
- » Barreras de la comunicación.
- » Errores de la comunicación.

Módulo 2: Comunicación Verbal y no Verbal

- » Habilidad en las conversaciones.
- » La comunicación telefónica (tratamiento de llamadas recibidas y realizadas).
- » Comunicación en la recepción de visitas.
- » Elementos de la comunicación no verbal.

Módulo 3: Comunicación Escrita en la Empresa

- » Características de la redacción de los documentos de la empresa.
- » Principios de estilo en la comunicación escrita.
- » Canales de transmisión (correo electrónico y mensajes).

Módulo 4: Pre Test (30pts)

- » Módulo 1. La comunicación.
- » Módulo 2. Comunicación verbal y no verbal.
- » Módulo 3. Comunicación escrita en la empresa.

Módulo 5: El Correo Electrónico

- » Redacción del correo electrónico.
- » Partes de un mensaje.
- » Las metacomunicaciones
- » Gestión del correo electrónico.

Módulo 6: El Cliente

- » Concepto e identificación del cliente.
- » El comportamiento del cliente.
- » Las relaciones con el cliente (fidelización).

Módulo 7: Foro de Aprendizaje en Inglés

- » Tema 1. ¿Que aprendimos sobre la comunicación?
- » Tema 2. Redacción de correo.
- » Tema 3. Simulación de llamadas telefónicas.

Módulo 8: Evaluación Final (80pts)

- » Módulo 2. Comunicación verbal y no verbal.
- » Módulo 6. El cliente.
- » Módulo 7. Foro de aprendizaje en inglés.

Objetivos y Competencias

Este curso se centra en formar profesionales capaces de desenvolverse con seguridad en distintos escenarios de comunicación empresarial. Se pretende que los participantes dominen principios generales de la comunicación, identifiquen y superen barreras, y apliquen estrategias efectivas tanto en la interacción verbal como escrita. Asimismo, se promueve el desarrollo de competencias para gestionar relaciones con clientes y fortalecer su fidelización. En conjunto, estas habilidades garantizan un perfil adaptable y competitivo en entornos corporativos bilingües.

"Lidera con estrategia,
innova con propósito."





Objetivos Generales

- Comprender los fundamentos de la comunicación y sus principales barreras en el entorno empresarial.
- Desarrollar habilidades para la interacción verbal y no verbal.
- Promover relaciones sólidas con los clientes, orientadas a la fidelización y confianza.



Competencias

- Capacidad para expresarse con claridad y empatía.
- Dominio de técnicas de comunicación escrita profesional en la empresa.
- Habilidad para manejar situaciones de atención al cliente en distintos canales.
- Identificación del comportamiento del cliente y creación de vínculos duraderos.



¿Por qué nuestro programa?

Este programa se distingue por su enfoque integral y práctico, diseñado para responder a las exigencias reales del servicio al cliente. La combinación de teoría, simulaciones y foros de aprendizaje asegura que cada participante desarrolle habilidades aplicables de inmediato en su entorno laboral. Además, la estructura modular permite avanzar de manera progresiva y ordenada, consolidando competencias clave en comunicación y atención al cliente. Con ello, garantizamos una formación que transforma talento en excelencia profesional.

Ofrecemos + valor positivo



Este curso ofrece múltiples ventajas y características que permitirán al futuro colaborador avanzar en su carrera laboral. Estos son algunos motivos por lo que vale la pena estudiar en IniciaTalento:

1. Una institución que piensa en ti

Tenemos como misión convertir al futuro colaborador en un profesional con un perfil integral.

2. El mejor plan de estudios

Frente a otros planes de estudios anclados en el pasado, este curso de IniciaTalento le proporcionará al futuro colaborador contenido totalmente adaptado al mundo actual.

3. Máxima orientación laboral

La principal prioridad de IniciaTalento es ofrecer competencias útiles al futuro colaborador. Por eso, todo su enfoque, esfuerzo, recursos y métodos de enseñanza tienen una orientación laboral máxima.

4. Cursos gratuitos

IniciaTalento apuesta por ofrecerle siempre al futuro colaborador las mejores opciones para su futuro, por eso, cuando finalice su formación, podrá realizar de forma totalmente gratuita los diferentes cursos que ofrece esta institución, así como hacer labor social de enseñanza de lo aprendido durante su recorrido de aprendizaje.

No encontrarás un programa mejor que este para posicionarte a la par con los tuyos como un destacado Ejecutivo de Servicio al Cliente Bilingüe

Cursos gratuitos

Convencidos de que la formación continua es fundamental en cualquier colaborador, IniciaTalento ofrece una línea de aprendizaje de diferentes cursos en el que el futuro colaborador además de adquirir las competencias del curso Ejecutivo de Servicio al Cliente Bilingüe, podrá adquirir e impartir conocimiento y habilidades del sector empresarial de un modo sencillo y práctico.

Refuerza sus competencias



Certificación

Esta formación permite alcanzar un certificado propio del curso Ejecutivo de Servicio al Cliente Bilingüe con el que la persona podrá acreditar su educación para desarrollarla profesionalmente allá donde vaya. Este es un logro al que accederá de forma sencilla. Para recibir el presente certificado no será necesario realizar ningún trámite. IniciaTalento realizará todas las gestiones oportunas para su expedición.

Dale un paso adelante a su
carrera profesional



Curso

Ejecutivo de Servicio al
Cliente Bilingüe

IniciaTalento

