



Colegio Técnico Profesional de Aserri

EJECUTIVO
COMERCIAL Y DE SERVICIO
AL CLIENTE



EJECUTIVO COMERCIAL Y DE SERVICIO **AL CLIENTE**

La especialidad de Ejecutivo Comercial y de Servicio al Cliente es una especialidad renovada, con un programa de estudio actualizado, tomando en cuenta las transformaciones del mercado empresarial y laboral, tanto nacional, como internacional.

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

El Ejecutivo Comercial y de Servicio al Cliente será capaz de asesorar al cliente en los ámbitos administrativo, comercial, tecnológico y afín, en el idioma español e inglés, de forma presencial, telefónica o a través de medios electrónicos en coordinación con personal cualificado y podría supervisar procesos y equipos de trabajo actuando con ética a nivel personal, profesional y laboral.

Además, desarrollará las competencias lingüísticas en el idioma inglés en un nivel intermedio y destrezas en el uso de herramientas tecnológicas administrativas.

Aptitudes requeridas:

1. Nivel básico del idioma inglés
2. Espíritu de servicio
3. Habilidades de comunicación oral y escrita
4. Destreza en el uso de nuevas tecnologías
5. Espíritu Emprendedor

Esta especialidad certifica un nivel de técnico cuarto en Ejecutivo Comercial y de Servicio al Cliente, y consta de cuatro subáreas o materias:

1. Gestión comercial y comunicación para el servicio al cliente
2. Destrezas digitales para gestionar la información y el comercio electrónico
3. Emprendimiento e innovación aplicada al Ejecutivo Comercial y de Servicio al Cliente
4. English oriented to business and customer service executive

El estudiante aprenderá 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.

Desarrollará su profesionalismo para analizar y resolver situaciones atinentes a su cargo, establecer prioridades y enfocar esfuerzos hacia el logro de los objetivos organizacionales será evidente en el desempeño de sus funciones. Es capaz de brindar el servicio al cliente tanto en su lengua materna (idioma español) como en lengua extranjera (idioma inglés) y establecer una comunicación básica para la atención de personas con discapacidad auditiva y adultos mayores.

También desarrollará destrezas digitales para el manejo de la computadora, manejo del teclado, programas para elaborar, procesar, organizar y presentar, información, documentos comerciales, sociales, administrativos sencillos, hojas de cálculo, cuadros, tablas y gráficos.

Desarrollará también competencias lingüísticas en el idioma inglés en un nivel intermedio.

Aprovechará su espíritu emprendedor para la generación de ideas de negocio innovadoras, brindando soluciones a las necesidades detectadas en los clientes potenciales.



Colegio Técnico Profesional de Aserri

EJECUTIVO
COMERCIAL Y DE SERVICIO
AL CLIENTE



EJECUTIVO COMERCIAL Y DE SERVICIO **AL CLIENTE**

Salida laboral:

- Ejecutivo de Servicio al Cliente en español e inglés, de forma presencial, telefónica o a través de medios electrónicos.
- Supervisor de procesos y equipos de trabajo.
- Comercialización y distribución de productos.
- Prospector y buscar clientes potenciales a nivel corporativo y personal.
- Presentación de proyectos, seguimiento de clientes, lograr cierres de contratos.
- Alcance de objetivos y metas de ventas.
- Funciones administrativas como secretario (a), oficinista, recepcionista.

Malla Curricular:

SUB-ÁREA	NÚMERO DE HORAS POR NIVEL		
	Décimo	Undécimo	Duodécimo
Tecnologías de Información y Comunicación	4		
Programación	10	12	12
Mantenimiento de Equipo de Cómputo	8		
Interfaces Gráficas de Usuario		10	
English for Communication	2	2	2
Manipulación de la Información			10
TOTAL	24	24	24