



PROGRAMAS ESCUELA DE IDIOMAS

CONOCIMIENTOS ACADÉMICOS EN INGLÉS CON PROPÓSITOS ESPECÍFICOS: SERVICIO AL CLIENTE Y VENTAS

Resolución de Registro en trámite

PERFIL DE EGRESO

El egresado estará en capacidad de interactuar en idioma inglés en su ámbito ocupacional de manera efectiva y cordial, argumentando y comprendiendo el lenguaje técnico de su quehacer para afrontar de forma flexible los problemas y situaciones cotidianos propios del sector COMERCIO, MERCADEO Y PUBLICIDAD (Ministerio de Educación Nacional, 2020).

El estudiante podrá optar -si lo desea- por la certificación del Nivel del Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas (MCER) inmediatamente superior al Nivel con el que ingresó al programa, atendiendo las condiciones requeridas para el efecto.

* REQUISITOS DE INGRESO: mínimo 9º aprobado, tener 16 años en adelante y habilidades digitales básicas. Debes registrar en la prueba de entrada un nivel de inglés B1.

PLAN DE ESTUDIO



Duración

- **280** horas
- **6** Créditos Académicos.



Dedicación recomendada

- **10** horas semanales
- **28** semanas.



Módulos de formación

- **Siete (7)** Módulos con contenidos y herramientas multiformato.



Competencias a desarrollar

- **Competencias comunicativas** desde la expresión, comprensión e interacción oral y escrita y la mediación.

Módulos de Formación	Descripción	Contenido (Unidades)	Horas de Estudio
<i>Inducción y bienvenida</i>	Acompañamiento inicial para los estudiantes en su proceso de formación y práctica del inglés como segundo idioma.	<ul style="list-style-type: none"> Sensibilización e introducción al estudio del inglés como segunda lengua Examen VPA de entrada 	3
MÓDULO 1 - ENGLISH FOR CUSTOMER SERVICE	Los estudiantes recibirán una visión general de las mejores prácticas de la industria, así como ejemplos de la vida real de servicio al cliente a través de canales específicos, incluidos el teléfono, el correo electrónico, el chat en vivo y las redes sociales. Comprende: 6 Unidades 120 Lecciones 6 Exámenes de desempeño	<ul style="list-style-type: none"> Customer Service Overview Customer Service via Telephone Customer Service via Email and Social Media Technical Troubleshooting Meetings & Conferencing Presentations 	60
MÓDULO 2 - BUSINESS SKILLS: NEGOTIATION	Explorarás los conceptos fundamentales de la negociación y aprenderás cómo convertirte en un mejor negociador. Aprenderás estrategias clave de negociación e incluso tendrás la oportunidad de escucharlas siendo utilizadas en situaciones comunes. Comprende: 6 Unidades 45 Lecciones 6 Exámenes de desempeño	<ul style="list-style-type: none"> The Importance of Negotiation Stages and Types of Negotiations Factors in Negotiation Negotiation Strategies Salary Negotiations Price Negotiations 	24
MÓDULO 3 - ENGLISH FOR SALES	Logra una comprensión profunda de todo el proceso de ventas, desde la búsqueda de clientes potenciales hasta el cierre de acuerdos con ellos. Aprenderás sobre estrategias de ventas clave e incluso explorará formas de administrar clientes y un equipo de ventas. Comprende: 7 Unidades 100 Lecciones 7 Exámenes de desempeño	<ul style="list-style-type: none"> Sales Overview Sales Methods and Tools Prospecting and Qualifying Leads Making Pitches and Presentations Closing and Winning the Deal Client Management Managing a Sales Team 	54

MÓDULO - PROFESSIONAL SKILLS	<p>Aprende a establecer una relación con tus compañeros de trabajo, clientes y otros, a través de una variedad de tipos de conversaciones y correos electrónicos en el lugar de trabajo. Escucha ejemplos de intercambios que van desde charlas triviales básicas hasta actualizaciones y discusiones sobre desafíos laborales. Observa diferencias en la formalidad, las convenciones y la elección de palabras que puedes aplicar en tu propio trabajo. Aprende a navegar por las llamadas telefónicas en todo tipo de contextos comerciales, desde seguimiento con compañeros hasta conferencias telefónicas y quejas de clientes. Escucha ejemplos de personas que manejan llamadas complicadas y aprende frases y convenciones telefónicas comunes.</p> <p>Comprende: 9 Unidades 135 Lecciones 9 Exámenes de desempeño</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Socializing with Colleagues • Exchanging Information With Colleagues • Collaborating and Seeking Advice at Work • Emails: Requests and Questions • Emails: All-Office Emails • Emails: Exchanging Information • Phone and Conference Call Etiquette • Business Between Colleagues • Customer Inquiries 	72
MÓDULO ELECTIVO: TOEFL PREP	<p>En este módulo se reforzarán competencias de expresión oral, lectura, comprensión auditiva y escritura para estar completamente preparado para el examen TOEFL. Verá y escuchará ejemplos de preguntas del examen de la vida real y se familiarizará con tipos de preguntas comunes.</p> <p>Comprende: 5 Unidades 124 Lecciones 5 Exámenes de desempeño</p>	<ul style="list-style-type: none"> • TOEFL Prep: Speaking Models • TOEFL Prep: Reading Skills • TOEFL Prep: Listening Strategies • TOEFL Prep: Writing for Exams • Prepare for My English Tests - unidad dinámica 	62
Evidencia final del logro de objetivos	<p>Módulo final de evaluación de competencias adquiridas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Examen VPA de salida • Entregable del logro de objetivos 	5
Total horas del Programa de Formación			280 h

PROCESO FORMATIVO



ESTRATEGIA METODOLÓGICA CON PEDAGOGÍAS ACTIVAS

Enseñanza de idiomas basada en tareas
(Task-Based Language Teaching – TBLT)

Nos centramos en tareas significativas, contextualizadas al mundo real.

Integramos rutas de formación de micro aprendizaje, con contenido breve e interesante de múltiples formatos, disponible *On/Off line* para cada estudiante, requiriendo periodos cortos de atención.

Estrategia de motivación y permanencia:
Programa de “Engagement”

Brindamos acompañamiento constante a cada estudiante, para que encuentren una guía familiar, amigable y directa. Este programa incluye:

- **Inducción:** bienvenida y guías didácticas.
- **Motivación y acompañamiento** contacto directo vía eCards, SMS, WhatsApp, Pop-Ups, entre otros.
- **Soporte:** en plataforma y correo electrónico.

Para más información: [Contáctenos – CHAPEF](#)