

Técnico en Servicio al Cliente Digital

El **Programa de Agente de Servicio al Cliente Digital** forma talento preparado para los entornos modernos de atención al cliente en centros de contacto, centros de servicios compartidos y plataformas digitales. Su enfoque modular permite que los participantes desarrollen habilidades de manera progresiva, avanzando desde los fundamentos del servicio hasta el uso profesional de herramientas digitales e inteligencia artificial.

¿Dónde podés trabajar y en qué roles?




El egresado del programa podrá desempeñarse como agente de servicio digital, *customer service agent*, *customer service representative – shared services center* o agente de servicio al cliente / atención al cliente multicanal, aportando soporte eficiente en entornos de atención modernos.

¿Qué vas a aprender y desarrollar?

- Fundamentos de servicio al cliente
- Atención omnicanal
- Resolución de problemas y manejo de conflictos
- Principios de ciberseguridad
- Comunicación escrita efectiva para servicio al cliente
- Indicadores de servicio KPI del servicio
- Experiencia del cliente
- Automatización de respuestas
- Proyecto integrador



Información del programa

	Cursos:	9 microcursos
	Duración:	12 meses
	Modalidad	Virtual en vivo

¿Herramientas digitales a utilizar?

ChatGPT, Copilot, Power BI, Power Virtual Agent.

Requisitos y Admisión

1. Completar y presentar el formulario de ingreso a Universidad CENFOTEC.
2. Copia del documento de identidad, por ambos lados (cédula, pasaporte, DIMEX).
3. Fotografía digital tamaño pasaporte.
4. Copia del título de Tercer Ciclo Educación
5. Contar con la disponibilidad, el acceso y el manejo de un equipo de cómputo en el que puedan ser utilizados programas informáticos específicos, tales como un navegador de Internet y programas de ofimática.

Metodología
XperienceEd®
by Universidad CENFOTEC

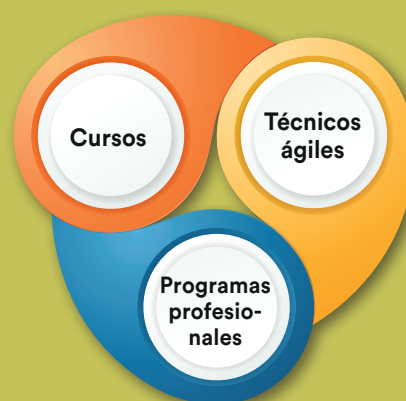
Metodología XperienceEd®, propia de UCENFOTEC: activa, experiencial y práctica.

Formación ágil, certificada y alineada con la demanda actual del sector productivo

UCENFOTEC desarrolla un ecosistema integral de formación continua orientado a la empleabilidad y a las necesidades actuales del sector productivo. Bajo el modelo Credentials as you Grow™, articulamos rutas de aprendizaje modulares que permiten avanzar de forma progresiva desde microcredenciales hasta técnicos ágiles y programas profesionales.

Nuestro modelo: Credentials as you Grow™

- **Flexibilidad:** formación adaptable a necesidades específicas.
- **Actualización constante:** contenidos alineados a perfiles de demanda local e internacional.
- **Valor inmediato:** cada módulo desarrolla competencias aplicables desde el primer día.
- **Credenciales acumulables:** cada etapa suma valor y abre nuevas oportunidades de desarrollo profesional.



¿Qué son las microcredenciales?

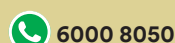
Las microcredenciales son certificaciones digitales de corta duración que validan competencias concretas en áreas técnicas y transversales de alta demanda. Permiten a estudiantes y profesionales actualizar su perfil con rapidez, demostrando habilidades verificables mediante insignias emitidas en **Credly**, la plataforma global utilizada por organizaciones líderes para acreditar conocimiento y experiencia.

Son formaciones flexibles, enfocadas y orientadas a resultados, diseñadas para desarrollar habilidades aplicables de inmediato. Resultan ideales para procesos de **upskilling**, **reskilling**, **cross-skilling** y para fortalecer la especialización en funciones laborales específicas.



www.ucenfotec.ac.cr
info@ucenfotec.ac.cr

Teléfono: 4000 3950



@UCenfotec

La Universidad Cenfotec está autorizada como universidad privada por el Consejo Nacional de Enseñanza Superior Privada (CONESUP) de Costa Rica. Además, el Centro de Formación en Tecnologías de Información (Cenfotec) co-existe como Institución de Educación Superior Parauniversitaria autorizada por el Consejo Superior de Educación (CSE). La Universidad Cenfotec es también miembro asociado del Sistema Nacional de Acreditación para la Educación Superior de Costa Rica (SINAES).

Cualquier forma no autorizada de distribución, copia, duplicación, reproducción, o venta (total o parcial) del contenido de este documento, tanto para uso personal como comercial, constituirá una infracción de los derechos de copyright.