

## Servicio al Cliente en Inglés

|            |                                                                                                                                                                       |
|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| SKU        | 12045                                                                                                                                                                 |
| Modalidad  | 100% Online Asincrónica                                                                                                                                               |
| Duración   | 40 horas                                                                                                                                                              |
| Dirigido a | Tripulantes, oficiales, personal de cruceros, trabajadores portuarios, postulantes y profesionales que necesiten comunicarse en inglés dentro de contextos marítimos. |

### Introducción

Este curso entrega una formación aplicada sobre servicio al cliente en inglés, contextualizada en la industria marítima internacional. Permite comprender conceptos esenciales, reconocer procesos relevantes y utilizar buenas prácticas para fortalecer el desempeño profesional.

### Unidad 1. Bases comunicativas

- **Vocabulario esencial.** Comprende los principios asociados con vocabulario esencial y su relación con servicio al cliente en inglés.
- **Pronunciación funcional.** Identifica elementos, funciones y responsabilidades vinculadas con pronunciación funcional.
- **Comprensión de instrucciones.** Aplica criterios prácticos para fortalecer comprensión de instrucciones dentro del contexto marítimo.

### Unidad 2. Comunicación operativa

- **Órdenes y respuestas.** Comprende los principios asociados con órdenes y respuestas y su relación con servicio al cliente en inglés.
- **Descripción de situaciones.** Identifica elementos, funciones y responsabilidades vinculadas con descripción de situaciones.
- **Interacción profesional.** Aplica criterios prácticos para fortalecer interacción profesional

dentro del contexto marítimo.

### Unidad 3. Servicio y coordinación

- **Atención de consultas.** Comprende los principios asociados con atención de consultas y su relación con servicio al cliente en inglés.
- **Resolución de problemas.** Identifica elementos, funciones y responsabilidades vinculadas con resolución de problemas.
- **Comunicación intercultural.** Aplica criterios prácticos para fortalecer comunicación intercultural dentro del contexto marítimo.

### Unidad 4. Aplicación profesional

- **Lectura de documentos.** Comprende los principios asociados con lectura de documentos y su relación con servicio al cliente en inglés.
- **Correspondencia marítima.** Identifica elementos, funciones y responsabilidades vinculadas con correspondencia marítima.
- **Presentaciones orales.** Aplica criterios prácticos para fortalecer presentaciones orales dentro del contexto marítimo.

### Metodología

- Estudio autónomo mediante plataforma virtual.
- Lectura guiada de material especializado.
- Análisis de situaciones contextualizadas.
- Resolución de actividades prácticas individuales.
- Cuestionarios formativos por unidad.
- Actividad final integradora.

### Recursos didácticos

- Manual digital del participante.

- Guías de aprendizaje descargables.
- Glosario técnico especializado.
- Fichas de apoyo y material complementario.
- Casos prácticos contextualizados.

### Evaluación

- Cuestionarios de comprensión por unidad.
- Actividades de aplicación individual.
- Análisis de situaciones profesionales.
- Evaluación final integradora.

### Competencias de egreso

Al finalizar el curso, la persona participante será capaz de comprender los fundamentos de servicio al cliente en inglés, reconocer sus procesos principales, utilizar conceptos técnicos relevantes y aplicar buenas prácticas dentro de la industria marítima.