



MANUAL DE FUNCIONES Y PERFIL DEL CARGO

CARGO: Gerente General

PERFIL DEL CARGO

Educación:

- Profesional en ingeniería industrial, administración de empresas o carreras afines con experiencia y dirección de empresas en el sector de Tecnologías de la Información (TI).

Habilidades:

- Experiencia laboral de al menos 3 años en el sector de Tecnologías de la Información (TI).
- Conocimiento profundo de las tendencias y avances en TI.
- Habilidad para liderar equipos y gestionar proyectos.
- Excelentes habilidades de comunicación en inglés, tanto oral como escrita.
- Capacidad para comprender y explicar documentación técnica de manera efectiva.
- Buenas relaciones interpersonales, comportamiento ético y alto compromiso con la empresa.
- Actuar con profesionalismo y demostrar interés por la mejora continua en su trabajo.

FUNCIONES DEL CARGO:

1. Gestión Estratégica:
 - Desarrollar y ejecutar la estrategia general de Talentech, alineada con los objetivos de fortalecimiento de habilidades en el sector de Tecnologías de la Información.
2. Supervisión y Coordinación:
 - Supervisar y coordinar las actividades de las diferentes áreas de la agencia, incluyendo programas de aprendizaje personalizados, desarrollo de habilidades de comunicación en inglés, comprensión de documentación técnica y preparación para entrevistas y presentaciones internacionales.
3. Desarrollo de Programas:
 - Colaborar en el diseño y desarrollo de programas de aprendizaje, asegurando la calidad y relevancia de los contenidos para fortalecer la empleabilidad del talento humano en TI.
4. Gestión de Recursos:
 - Gestionar eficientemente los recursos, tanto humanos como financieros, para garantizar el éxito de los programas y la sostenibilidad de la agencia.
5. Representación Institucional:
 - Representar a Talentech en eventos nacionales e internacionales relacionados con la capacitación en inglés y habilidades técnicas en el sector de Tecnologías de la Información.

CARGO: Contador

PERFIL DEL CARGO

Educación:

- Profesional en Contaduría Pública, Finanzas o carreras afines con experiencia en el ámbito contable.

Habilidades:

- Experiencia laboral mínima de 2 años como contador, preferiblemente en el sector de servicios educativos o tecnológicos.
- Conocimiento profundo de las normativas contables vigentes en Colombia.
- Habilidad para gestionar la contabilidad de manera precisa y en conformidad con los estándares internacionales.
- Destrezas en el manejo de software contable y herramientas de gestión financiera.
- Capacidad para trabajar de manera autónoma y en equipo.
- Atención meticulosa a los detalles y habilidades analíticas.

FUNCIONES DEL CARGO:

1. Registro Contable:
 - Registrar todas las transacciones financieras de la agencia, asegurando la exactitud y cumplimiento de normativas contables.
2. Elaboración de Estados Financieros:
 - Preparar estados financieros mensuales y anuales que reflejen la situación económica de Talentech.
3. Presupuesto y Control de Gastos:
 - Colaborar en la elaboración del presupuesto anual y realizar un seguimiento constante para garantizar el control de gastos.
4. Cumplimiento Fiscal:
 - Asegurar el cumplimiento de las obligaciones fiscales y tributarias de la agencia, presentando declaraciones y documentación requerida.
5. Auditoría Interna:
 - Coordinar auditorías internas y externas para garantizar la integridad de los registros financieros y proponer mejoras en los procesos contables.
6. Gestión de Pagos y Facturación:
 - Supervisar el proceso de facturación a clientes y gestionar los pagos a proveedores de manera oportuna.
7. Análisis Financiero:
 - Realizar análisis financiero para brindar información relevante a la alta dirección sobre la salud financiera de la agencia.
8. Cumplimiento Normativo:
 - Mantenerse actualizado sobre las normativas contables y fiscales, asegurando la conformidad de las prácticas financieras de Talentech.
9. Colaboración con Departamentos:
 - Colaborar con otros departamentos para proporcionar información financiera y asesoramiento en la toma de decisiones.

CARGO: Director Operativo

PERFIL DEL CARGO

Educación:

- Profesional en Administración de Empresas, Ingeniería Industrial o carreras afines con énfasis en gestión operativa.

Habilidades:

- Experiencia laboral mínima de 5 años en posiciones de liderazgo operativo, preferiblemente en el sector de educación y capacitación.
- Conocimiento profundo de procesos operativos y logísticos.
- Habilidad para planificar, coordinar y supervisar actividades operativas de manera eficiente.
- Capacidad para tomar decisiones estratégicas en situaciones operativas complejas.
- Excelentes habilidades de comunicación y gestión de equipos.
- Orientación a resultados y mejora continua.

FUNCIONES DEL CARGO:

1. Planificación Operativa:
 - Desarrollar y ejecutar planes operativos alineados con la estrategia general de Talentech, asegurando la eficiencia en la entrega de programas de aprendizaje.
2. Supervisión de Procesos:
 - Supervisar y optimizar los procesos operativos internos, desde la planificación hasta la ejecución, para garantizar la calidad y eficiencia en la prestación de servicios.
3. Gestión de Recursos:
 - Coordinar la asignación eficiente de recursos humanos, materiales y financieros para cumplir con los objetivos operativos de la agencia.
4. Mejora Continua:
 - Identificar oportunidades de mejora en los procesos operativos y proponer iniciativas para optimizar la eficiencia y la calidad de los servicios ofrecidos.
5. Colaboración Interdepartamental:
 - Trabajar en estrecha colaboración con otros departamentos, como el área académica, financiera y de marketing, para garantizar la alineación de objetivos y la ejecución efectiva de proyectos.
6. Gestión de Calidad:
 - Implementar y mantener sistemas de control de calidad para asegurar la excelencia en la entrega de programas de aprendizaje.
7. Evaluación de Desempeño:
 - Evaluar el desempeño de los equipos operativos, estableciendo metas y proporcionando retroalimentación constructiva.
8. Gestión de Crisis:
 - Desarrollar planes de contingencia y coordinar respuestas efectivas en situaciones operativas críticas.
9. Reportes y Análisis:
 - Generar informes periódicos sobre el desempeño operativo y proporcionar análisis para respaldar la toma de decisiones estratégicas.

CARGO: Coordinador Operativo

PERFIL DEL CARGO

Educación:

- Profesional en Administración de Empresas, Ingeniería Industrial o carreras afines con experiencia en coordinación de procesos operativos.

Habilidades:

- Experiencia laboral mínima de 3 años en roles similares, preferiblemente en el sector de educación y capacitación.
- Conocimiento sólido de procesos operativos y capacidad para coordinar actividades de manera eficiente.
- Habilidad para trabajar en equipo y liderar grupos de trabajo.
- Excelentes habilidades de comunicación y resolución de problemas.
- Orientación a resultados y capacidad para manejar múltiples tareas.

FUNCIONES DEL CARGO:

1. Planificación y Programación:

- Colaborar en la planificación y programación de actividades operativas, asegurando la correcta ejecución de los programas de aprendizaje.

2. Supervisión de Ejecución:

- Supervisar la ejecución de las actividades operativas diarias, garantizando la calidad y eficiencia en la prestación de servicios.

3. Coordinación de Recursos:

- Coordinar la asignación de recursos humanos y materiales para cumplir con los objetivos operativos establecidos.

4. Comunicación Interdepartamental:

- Facilitar la comunicación entre departamentos, asegurando la alineación de objetivos y la correcta ejecución de proyectos operativos.

5. Seguimiento de Procesos:

- Realizar seguimiento continuo a los procesos operativos, identificando oportunidades de mejora y proponiendo soluciones efectivas.

6. Gestión de Calidad:

- Contribuir a la implementación y mantenimiento de sistemas de control de calidad para asegurar la excelencia en la prestación de servicios.

7. Colaboración con Equipos:

- Trabajar de cerca con los equipos operativos, brindando apoyo y asegurando el cumplimiento de estándares de desempeño.

8. Reportes y Análisis:

- Generar informes periódicos sobre el desempeño operativo, proporcionando análisis y recomendaciones para la mejora continua.

9. Capacitación y Desarrollo:

- Colaborar en la capacitación y desarrollo del personal operativo, asegurando la adquisición de habilidades necesarias para la ejecución eficiente de tareas.

10. Coordinación de Eventos:

- Coordinar la logística y ejecución de eventos relacionados con programas de aprendizaje y actividades operativas.

CARGO: Director de Tecnología

PERFIL DEL CARGO

Educación:

- Profesional en Ingeniería en Sistemas, Ciencias de la Computación o carreras afines. Se valorará la posesión de posgrados o certificaciones relevantes.

Habilidades:

- Experiencia laboral mínima de 5 años en roles tecnológicos, con al menos 2 años en posiciones de liderazgo.
- Conocimiento avanzado en desarrollo de software, arquitecturas tecnológicas y tendencias en tecnologías de la información.
- Habilidad para liderar equipos técnicos y gestionar proyectos de desarrollo.
- Experiencia en la implementación de soluciones tecnológicas para la educación y capacitación.
- Excelentes habilidades de comunicación y capacidad para traducir conceptos técnicos a términos comprensibles para no técnicos.
- Orientación a la innovación y mejora continua.

FUNCIONES DEL CARGO:

1. Estrategia Tecnológica:
 - Desarrollar y ejecutar la estrategia tecnológica de Talentech alineada con los objetivos empresariales.
2. Liderazgo Técnico:
 - Supervisar y liderar el equipo de tecnología, proporcionando dirección técnica, orientación y desarrollo profesional.
3. Desarrollo de Software:
 - Supervisar el ciclo de vida completo del desarrollo de software, desde la concepción hasta la entrega, asegurando la calidad y la eficiencia.
4. Arquitectura Tecnológica:
 - Diseñar y mantener la arquitectura tecnológica de la agencia, asegurando la escalabilidad y la integración eficiente de sistemas.
5. Seguridad Informática:
 - Implementar y supervisar medidas de seguridad informática para proteger la integridad de la información y la infraestructura tecnológica.
6. Gestión de Proyectos:
 - Gestionar proyectos tecnológicos, asegurando plazos y presupuestos.
7. Evaluación de Tecnologías Emergentes:
 - Evaluar constantemente nuevas tecnologías y herramientas que puedan mejorar la eficiencia operativa y la calidad de los servicios ofrecidos.
8. Soporte Técnico:
 - Brindar soporte técnico a los equipos internos y garantizar la disponibilidad y

el rendimiento de los sistemas.

9. Colaboración Interdepartamental:

- Colaborar estrechamente con otros departamentos, especialmente con el área académica, para integrar soluciones tecnológicas en los programas de aprendizaje.

10. Cumplimiento Normativo:

- Asegurar el cumplimiento de las normativas y estándares en cuanto a tecnologías de la información.

CARGO: Webmaster

PERFIL DEL CARGO

Educación:

- Profesional en Ingeniería en Sistemas, Desarrollo Web, Diseño de Interfaz de Usuario (UI), o carreras afines. Certificaciones adicionales en desarrollo web son valoradas.

Habilidades:

- Experiencia laboral mínima de 3 años en desarrollo web y administración de sitios.
- Conocimiento avanzado en lenguajes de programación web (HTML, CSS, JavaScript) y frameworks populares.
- Experiencia en el manejo de sistemas de gestión de contenidos (CMS) y plataformas de comercio electrónico.
- Habilidad para diseñar interfaces de usuario atractivas y funcionales.
- Conocimientos básicos de diseño gráfico.
- Familiaridad con principios de SEO y prácticas recomendadas en accesibilidad web.
- Habilidades de resolución de problemas y atención meticulosa a los detalles.

FUNCIONES DEL CARGO:

1. Desarrollo y Mantenimiento del Sitio Web:
 - Encargarse del diseño, desarrollo y mantenimiento continuo del sitio web de Talentech, asegurando una experiencia de usuario atractiva y funcional.
2. Gestión de Contenido:
 - Administrar y actualizar regularmente el contenido del sitio web, incluyendo textos, imágenes y multimedia.
3. Optimización del Rendimiento:
 - Monitorear y optimizar el rendimiento del sitio web, asegurando tiempos de carga eficientes y una experiencia de usuario fluida.
4. Integración de Funcionalidades:
 - Implementar y mantener funcionalidades adicionales según las necesidades, como formularios, integraciones de redes sociales y herramientas de análisis web.
5. Diseño de Interfaz de Usuario (UI):
 - Diseñar interfaces de usuario intuitivas y atractivas, asegurando la coherencia con la identidad de la marca.
6. Gestión de Plataformas de Comercio Electrónico:
 - Administrar y mantener plataformas de comercio electrónico, asegurando transacciones seguras y una experiencia de compra eficiente.
7. Seguridad del Sitio Web:
 - Implementar medidas de seguridad web para proteger el sitio contra posibles amenazas y ataques cibernéticos.
8. Soporte Técnico:
 - Brindar soporte técnico a usuarios internos y externos en temas relacionados con el sitio web.
9. Análisis y Reportes:
 - Utilizar herramientas de análisis web para generar informes sobre el rendimiento del sitio y proponer mejoras basadas en datos.

10. Cumplimiento Normativo:

- Asegurar el cumplimiento de normativas y estándares web, incluyendo la accesibilidad para personas con discapacidades.

CARGO: Asistente de Tecnología

PERFIL DEL CARGO

Educación:

- Estudiante o graduado en Ingeniería en Sistemas, Ciencias de la Computación o carreras afines. Se valora la participación en cursos o certificaciones relacionadas con tecnologías de la información.

Habilidades:

- Conocimientos básicos en desarrollo web, programación y tecnologías de la información.
- Familiaridad con lenguajes como HTML, CSS y JavaScript.
- Habilidad para aprender rápidamente y seguir instrucciones.
- Buenas habilidades de comunicación y capacidad para trabajar en equipo.
- Atención meticulosa a los detalles y resolución de problemas.

FUNCIONES DEL CARGO:

1. Soporte Técnico:
 - Brindar soporte técnico a usuarios internos en cuestiones relacionadas con hardware, software y problemas técnicos cotidianos.
2. Mantenimiento de Equipos:
 - Asistir en la instalación, configuración y mantenimiento de hardware y software en equipos de la agencia.
3. Actualización de Sistemas:
 - Colaborar en la actualización y parcheo de sistemas operativos y software, asegurando la seguridad y eficiencia.
4. Asistencia en Desarrollo Web:
 - Colaborar con el equipo de desarrollo web en tareas asignadas, como la actualización de contenido en el sitio web y la implementación de funcionalidades simples.
5. Gestión de Inventarios:
 - Mantener un inventario actualizado de los activos de tecnología, incluyendo computadoras, periféricos y software.
6. Apoyo en Proyectos Tecnológicos:
 - Asistir en la ejecución de proyectos tecnológicos bajo la supervisión del equipo de tecnología, siguiendo las instrucciones y directrices establecidas.
7. Respaldo y Recuperación de Datos:
 - Participar en la implementación de prácticas de respaldo y recuperación de datos para garantizar la integridad de la información.
8. Colaboración con Equipos:
 - Trabajar en colaboración con otros departamentos para abordar necesidades tecnológicas y brindar apoyo en la resolución de problemas.
9. Formación Continua:
 - Participar en oportunidades de formación continua para mejorar las habilidades técnicas y mantenerse actualizado con las tendencias tecnológicas.

CARGO: Gerente de Marketing y Publicidad

PERFIL DEL CARGO

Educación:

- Profesional en Marketing, Publicidad, Comunicación o carreras afines. Se valorará la posesión de posgrados o certificaciones relacionadas con marketing digital.

Habilidades:

- Experiencia laboral mínima de 5 años en roles de marketing, con al menos 2 años en posiciones de liderazgo.
- Conocimiento profundo de estrategias de marketing, publicidad digital y branding.
- Habilidad para liderar equipos y gestionar proyectos de marketing.
- Experiencia en el desarrollo e implementación de campañas publicitarias.
- Excelentes habilidades de comunicación y creatividad.
- Orientación a resultados y capacidad para analizar métricas de marketing.

FUNCIONES DEL CARGO:

1. Desarrollo de Estrategias de Marketing:
 - Diseñar y ejecutar estrategias de marketing que impulsen la visibilidad de Talentech y atraigan a la audiencia objetivo.
2. Publicidad Digital:
 - Planificar y supervisar campañas publicitarias en línea, incluyendo PPC, redes sociales, marketing de contenidos y otras tácticas digitales.
3. Branding:
 - Gestionar y fortalecer la marca Talentech, asegurando la coherencia en la comunicación y la identidad visual.
4. Generación de Contenido:
 - Colaborar con equipos internos y agencias externas para crear contenido relevante y atractivo que respalde las iniciativas de marketing.
5. Supervisión de Redes Sociales:
 - Gestionar las plataformas de redes sociales de la agencia, asegurando una presencia activa y participativa.
6. Investigación de Mercado:
 - Realizar estudios de mercado para comprender las tendencias y necesidades del público objetivo, utilizando esta información para ajustar estrategias de marketing.
7. Análisis de Métricas:
 - Monitorizar y analizar métricas clave de marketing para evaluar el rendimiento de las campañas y proponer mejoras.
8. Gestión de Presupuesto:
 - Administrar el presupuesto asignado al departamento de marketing, garantizando un uso eficiente de los recursos.
9. Eventos y Patrocinios:
 - Coordinar la participación en eventos relevantes y gestionar acuerdos de patrocinio que beneficien la imagen de Talentech.
10. Relaciones Públicas:
 - Gestionar las relaciones públicas de la agencia, cultivando relaciones positivas con medios de comunicación y otros stakeholders.

CARGO: Vendedores

PERFIL DEL CARGO

Educación:

- Preferiblemente, formación académica en áreas relacionadas con ventas, negocios o marketing. Se valora la experiencia directa en ventas.

Habilidades:

- Experiencia previa en ventas, preferiblemente en el sector de la capacitación y educación.
- Habilidad para establecer y mantener relaciones efectivas con los clientes.
- Fuertes habilidades de comunicación y persuasión.
- Orientación a objetivos y capacidad para trabajar en un entorno orientado a resultados.
- Habilidad para comprender y comunicar los beneficios de los productos y servicios de Talentech.
- Capacidad para trabajar de manera independiente y en equipo.
- Actitud proactiva y orientada al cliente.

FUNCIONES DEL CARGO:

1. Prospectar y Generar Clientes Potenciales:
 - Identificar y contactar activamente a posibles clientes interesados en los programas de aprendizaje de Talentech.
2. Presentación de Productos y Servicios:
 - Presentar de manera efectiva los programas de capacitación de Talentech, destacando los beneficios y características relevantes para los clientes potenciales.
3. Negociación y Cierre de Ventas:
 - Negociar con clientes potenciales, abordar objeciones y cerrar acuerdos de venta de programas de aprendizaje.
4. Cumplimiento de Metas de Ventas:
 - Trabajar para alcanzar y superar las metas de ventas establecidas por la gerencia.
5. Análisis del Mercado:
 - Mantenerse informado sobre las tendencias del mercado y las necesidades cambiantes de los clientes para adaptar las estrategias de venta.
6. Colaboración con Equipos Internos:
 - Trabajar en estrecha colaboración con otros departamentos, como marketing, para garantizar la alineación de estrategias.
7. Reportes de Ventas:
 - Mantener registros precisos de las actividades de ventas, preparar informes regulares y presentar actualizaciones a la gerencia.
8. Capacitación Continua:
 - Participar en programas de capacitación continua para mejorar las habilidades de ventas y mantenerse actualizado sobre los productos y servicios de Talentech.

CARGO: Community Manager**PERFIL DEL CARGO****Educación:**

- Formación en Comunicación, Marketing, Publicidad o carreras afines. Se valorará la experiencia previa en gestión de comunidades y redes sociales.

Habilidades:

- Experiencia previa como Community Manager, preferiblemente en el sector de educación o tecnología.
- Conocimiento profundo de las plataformas de redes sociales y las tendencias digitales.
- Habilidades de redacción creativa y excelente ortografía.
- Capacidad para gestionar la interacción en línea de manera proactiva y positiva.
- Conocimientos básicos de marketing digital y análisis de datos.
- Habilidad para trabajar en equipo y colaborar con otros departamentos.
- Actitud proactiva y orientada a la resolución de problemas.

FUNCIONES DEL CARGO:

1. Gestión de Redes Sociales:
 - Administrar y mantener la presencia de Talentech en diversas plataformas de redes sociales, como LinkedIn, Twitter, Facebook e Instagram.
2. Creación de Contenido:
 - Desarrollar contenido creativo y atractivo para las redes sociales, incluyendo publicaciones, imágenes, videos y otros formatos multimedia.
3. Interacción con la Comunidad:
 - Gestionar la interacción con la comunidad en línea, respondiendo preguntas, moderando comentarios y fomentando la participación.
4. Campañas y Estrategias de Contenido:
 - Colaborar con el equipo de marketing para desarrollar campañas y estrategias de contenido que impulsen la participación y el conocimiento de la marca.
5. Monitoreo de Tendencias:
 - Mantenerse al tanto de las tendencias en las redes sociales y adaptar la estrategia en consecuencia para mantener la relevancia.
6. Análisis de Métricas:
 - Utilizar herramientas de análisis de redes sociales para evaluar el rendimiento de las campañas y proporcionar informes regulares a la gerencia.
7. Colaboración con Otros Departamentos:
 - Trabajar en estrecha colaboración con los equipos de marketing, ventas y desarrollo de programas para alinear los esfuerzos y objetivos.
8. Gestión de Crisis Online:
 - Manejar situaciones de crisis en línea de manera efectiva, manteniendo una imagen positiva de la marca.
9. Planificación de Calendario de Contenidos:
 - Crear y gestionar un calendario de contenido para garantizar una presencia constante y relevante en las redes sociales.

CARGO: Gerente de Recursos Humanos (RRHH)

PERFIL DEL CARGO

Educación:

- Profesional en Administración de Empresas, Psicología Organizacional, Recursos Humanos o carreras afines. Se valora la posesión de posgrados o certificaciones en gestión de recursos humanos.

Habilidades:

- Experiencia laboral mínima de 5 años en roles de recursos humanos, con al menos 2 años en posiciones de liderazgo.
- Conocimientos sólidos en legislación laboral colombiana.
- Habilidades de liderazgo y capacidad para gestionar equipos.
- Excelentes habilidades de comunicación y empatía.
- Experiencia en la implementación de políticas y procesos de recursos humanos.
- Orientación a la resolución de conflictos y habilidades para la toma de decisiones.
- Conocimientos en gestión del talento y desarrollo organizacional.

FUNCIONES DEL CARGO:

1. Planificación Estratégica de Recursos Humanos:
 - Desarrollar y ejecutar la estrategia de recursos humanos alineada con los objetivos empresariales.
2. Selección y Contratación:
 - Gestionar procesos de selección efectivos, desde la identificación de necesidades hasta la contratación de nuevos colaboradores.
3. Onboarding y Desarrollo de Empleados:
 - Diseñar programas efectivos de onboarding y desarrollo profesional para garantizar la integración y crecimiento continuo de los empleados.
4. Gestión de Desempeño:
 - Implementar sistemas de gestión del desempeño, incluyendo la definición de objetivos y la realización de evaluaciones periódicas.
5. Relaciones Laborales:
 - Gestionar relaciones laborales, abordar conflictos y promover un ambiente de trabajo colaborativo y respetuoso.
6. Compensación y Beneficios:
 - Administrar programas de compensación y beneficios para garantizar la equidad y competitividad en el mercado laboral.
7. Capacitación y Desarrollo:
 - Identificar necesidades de capacitación y diseñar programas de desarrollo que mejoren las habilidades y competencias de los empleados.
8. Diversidad e Inclusión:
 - Promover la diversidad e inclusión en el lugar de trabajo, asegurando un ambiente de trabajo equitativo y respetuoso.
9. Cumplimiento Normativo:
 - Garantizar el cumplimiento de las normativas laborales y legales, manteniendo actualizadas las políticas internas de la empresa.
10. Gestión de Talento:
 - Desarrollar estrategias para atraer, retener y desarrollar el talento dentro de la

organización.

11. Bienestar Laboral:

- Implementar programas de bienestar laboral que promuevan la salud y el equilibrio entre trabajo y vida.

12. Reportes y Análisis:

- Generar informes periódicos sobre métricas de recursos humanos y proporcionar análisis para respaldar la toma de decisiones estratégicas.

CARGO: Atención al Cliente**PERFIL DEL CARGO****Educación:**

- Preferiblemente, formación académica en áreas relacionadas con servicio al cliente, comunicación o carreras afines.

Habilidades:

- Experiencia previa en atención al cliente, preferiblemente en el sector de la capacitación y educación.
- Habilidad para comunicarse clara y efectivamente, tanto verbalmente como por escrito.
- Empatía y capacidad para comprender y resolver las necesidades y preocupaciones de los clientes.
- Habilidades organizativas y capacidad para manejar múltiples tareas y solicitudes simultáneas.
- Orientación al servicio y resolución de problemas.
- Conocimientos básicos de los productos y servicios ofrecidos por Talentech.
- Actitud proactiva y orientada al cliente.

FUNCIONES DEL CARGO:

1. Atención al Cliente:
 - Brindar un servicio de atención al cliente de alta calidad, respondiendo consultas, resolviendo problemas y proporcionando información sobre los productos y servicios de Talentech.
2. Gestión de Solicitudes:
 - Gestionar eficientemente las solicitudes y consultas de los clientes, asegurando tiempos de respuesta rápidos y soluciones efectivas.
3. Asesoramiento:
 - Proporcionar asesoramiento a los clientes sobre los programas de aprendizaje ofrecidos por Talentech, destacando beneficios y características relevantes.
4. Registro de Casos:
 - Mantener registros precisos de las interacciones con los clientes, registrando detalles relevantes y acciones tomadas.
5. Resolución de Problemas:
 - Identificar y abordar problemas de manera proactiva, colaborando con otros departamentos según sea necesario para resolver situaciones complejas.
6. Comunicación Efectiva:
 - Comunicarse de manera clara y efectiva tanto con clientes como con otros departamentos internos, transmitiendo información de manera precisa y oportuna.
7. Gestión de Quejas:
 - Manejar quejas de clientes de manera profesional y efectiva, trabajando para resolver problemas y garantizar la satisfacción del cliente.
8. Seguimiento Postventa:
 - Realizar un seguimiento efectivo con los clientes después de la venta para asegurar su satisfacción continua y recopilar comentarios.
9. Colaboración Interdepartamental:



- Colaborar con otros departamentos, como ventas, marketing y tecnología, para abordar las necesidades y solicitudes de los clientes.

10. Feedback del Cliente:

- Recopilar y transmitir comentarios y sugerencias de los clientes a los equipos internos pertinentes para la mejora continua de los productos y servicios.

CARGO: Docente de Inglés para Tecnologías de la Información (TI)

PERFIL DEL CARGO: Educación:

- Licenciatura en Enseñanza del Inglés, Filología Inglesa, o carreras afines.
- Certificaciones en enseñanza de inglés como lengua extranjera (TEFL, TESOL) son valoradas.

Habilidades:

- Profundo conocimiento del idioma inglés, con énfasis en términos técnicos relacionados con Tecnologías de la Información.
- Experiencia previa en la enseñanza del inglés a adultos, preferiblemente en el sector de la tecnología.
- Habilidades pedagógicas sólidas y capacidad para adaptar métodos de enseñanza a las necesidades de los estudiantes.
- Conocimiento de metodologías de aprendizaje activo y enfoque comunicativo.
- Habilidad para desarrollar y evaluar materiales didácticos específicos para el sector de TI.
- Habilidad para utilizar tecnologías educativas y plataformas en línea.

FUNCIONES DEL CARGO:

1. Impartir Clases de Inglés:

- Planificar e impartir clases de inglés para estudiantes de Tecnologías de la Información, centrándose en habilidades de comunicación, comprensión de documentación técnica y preparación para entrevistas y presentaciones internacionales.

2. Desarrollo de Materiales Didácticos:

- Crear y adaptar materiales didácticos específicos para el aprendizaje de inglés en el contexto de las Tecnologías de la Información.

3. Evaluación del Desempeño del Estudiante:

- Evaluar el progreso de los estudiantes mediante pruebas, proyectos y participación en clase.

4. Asesoramiento Académico:

- Brindar asesoramiento académico a los estudiantes, identificando áreas de mejora y proporcionando orientación para el desarrollo de habilidades lingüísticas.

5. Integración de Tecnología Educativa:

- Utilizar plataformas en línea, recursos multimedia y tecnologías educativas para mejorar la experiencia de aprendizaje.

6. Participación en Reuniones Académicas:

- Participar en reuniones académicas para discutir estrategias pedagógicas, revisar el plan de estudios y compartir buenas prácticas.

7. Desarrollo Profesional Continuo:

- Participar en oportunidades de desarrollo profesional para mantenerse actualizado en metodologías de enseñanza y avances en el sector de TI.

8. Fomentar un Ambiente de Aprendizaje Positivo:

- Crear un ambiente de aprendizaje positivo y colaborativo que motive a los estudiantes a participar activamente en su proceso educativo.