

Curso Universitario

Reclamaciones y Resolución
de Incidencias en Inglés Avanzado
en el Entorno Laboral



Curso Universitario Reclamaciones y Resolución de Incidencias en Inglés Avanzado en el Entorno Laboral

- » Modalidad: **online**
- » Duración: **6 semanas**
- » Titulación: **TECH Global University**
- » Acreditación: **6 ECTS**
- » Horario: **a tu ritmo**
- » Exámenes: **online**

Acceso web: www.techtitute.com/escuela-de-negocios/curso-universitario/reclamaciones-resolucion-incidencias-ingles-avanzado-entorno-laboral

Índice

01

Bienvenida

pág. 4

02

¿Por qué estudiar en TECH?

pág. 6

03

¿Por qué nuestro programa?

pág. 10

04

Objetivos

pág. 14

05

Estructura y contenido

pág. 18

06

Metodología de estudio

pág. 24

07

Perfil de nuestros alumnos

pág. 34

08

Dirección de curso

pág. 38

09

Impacto para tu carrera

pág. 42

10

Beneficios para tu empresa

pág. 46

11

Titulación

pág. 50

01

Bienvenida

Resolver todo tipo de incidencias en el entorno laboral es una de las tareas más prioritarias de una empresa. Pueden ser reclamaciones de clientes, de socios o solicitudes internas de la propia compañía. Cuando se trata, además, de una institución con presencia internacional, esta labor se complica, ya que se necesitan especialistas que puedan solucionar estos problemas en otros idiomas. Esta titulación ofrece a sus alumnos las habilidades para encargarse de este tipo de incidencias con un inglés avanzado, de forma que puedan convertirse en miembros valiosos de sus compañías. Además, los egresados tendrán la oportunidad de acceder a una *Masterclass* única y adicional, creada por un renombrado experto de reconocimiento internacional, especializado en la gestión del talento en el entorno empresarial.



**Curso Universitario en Reclamaciones y Resolución de Incidencias
en Inglés Avanzado en el Entorno Laboral
TECH Global University**



“

¡Aprovechate de esta oportunidad única de TECH! Podrás acceder a una Masterclass exclusiva y complementaria, impartida por un destacado docente de gran fama internacional en el campo”

02

¿Por qué estudiar en TECH?

TECH es la mayor escuela de negocio 100% online del mundo. Se trata de una Escuela de Negocios de élite, con un modelo de máxima exigencia académica. Un centro de alto rendimiento internacional y de entrenamiento intensivo en habilidades directivas.



“

TECH es una universidad de vanguardia tecnológica, que pone todos sus recursos al alcance del alumno para ayudarlo a alcanzar el éxito empresarial”

En TECH Global University



Innovación

La universidad ofrece un modelo de aprendizaje en línea que combina la última tecnología educativa con el máximo rigor pedagógico. Un método único con el mayor reconocimiento internacional que aportará las claves para que el alumno pueda desarrollarse en un mundo en constante cambio, donde la innovación debe ser la apuesta esencial de todo empresario.

“Caso de Éxito Microsoft Europa” por incorporar en los programas un novedoso sistema de multivídeo interactivo.



Máxima exigencia

El criterio de admisión de TECH no es económico. No se necesita realizar una gran inversión para estudiar en esta universidad. Eso sí, para titularse en TECH, se podrán a prueba los límites de inteligencia y capacidad del alumno. El listón académico de esta institución es muy alto...

95%

de los alumnos de TECH finaliza sus estudios con éxito



Networking

En TECH participan profesionales de todos los países del mundo, de tal manera que el alumno podrá crear una gran red de contactos útil para su futuro.

+100.000

directivos capacitados cada año

+200

nacionalidades distintas



Empowerment

El alumno crecerá de la mano de las mejores empresas y de profesionales de gran prestigio e influencia. TECH ha desarrollado alianzas estratégicas y una valiosa red de contactos con los principales actores económicos de los 7 continentes.

+500

acuerdos de colaboración con las mejores empresas



Talento

Este programa es una propuesta única para sacar a la luz el talento del estudiante en el ámbito empresarial. Una oportunidad con la que podrá dar a conocer sus inquietudes y su visión de negocio.

TECH ayuda al alumno a enseñar al mundo su talento al finalizar este programa.



Contexto Multicultural

Estudiando en TECH el alumno podrá disfrutar de una experiencia única. Estudiará en un contexto multicultural. En un programa con visión global, gracias al cual podrá conocer la forma de trabajar en diferentes lugares del mundo, recopilando la información más novedosa y que mejor se adapta a su idea de negocio.

Los alumnos de TECH provienen de más de 200 nacionalidades.

TECH busca la excelencia y, para ello, cuenta con una serie de características que hacen de esta una universidad única:



Análisis

En TECH se explora el lado crítico del alumno, su capacidad de cuestionarse las cosas, sus competencias en resolución de problemas y sus habilidades interpersonales.



Excelencia académica

En TECH se pone al alcance del alumno la mejor metodología de aprendizaje online. La universidad combina el método *Relearning* (metodología de aprendizaje de posgrado con mejor valoración internacional) con el Estudio de Caso. Tradición y vanguardia en un difícil equilibrio, y en el contexto del más exigente itinerario académico.



Economía de escala

TECH es la universidad online más grande del mundo. Tiene un portfolio de más de 10.000 posgrados universitarios. Y en la nueva economía, **volumen + tecnología = precio disruptivo**. De esta manera, se asegura de que estudiar no resulte tan costoso como en otra universidad.



Aprende con los mejores

El equipo docente de TECH explica en las aulas lo que le ha llevado al éxito en sus empresas, trabajando desde un contexto real, vivo y dinámico. Docentes que se implican al máximo para ofrecer una especialización de calidad que permita al alumno avanzar en su carrera y lograr destacar en el ámbito empresarial.

Profesores de 20 nacionalidades diferentes.



En TECH tendrás acceso a los análisis de casos más rigurosos y actualizados del panorama académico

03

¿Por qué nuestro programa?

Realizar el programa de TECH supone multiplicar las posibilidades de alcanzar el éxito profesional en el ámbito de la alta dirección empresarial.

Es todo un reto que implica esfuerzo y dedicación, pero que abre las puertas a un futuro prometedor. El alumno aprenderá de la mano del mejor equipo docente y con la metodología educativa más flexible y novedosa.



“

Contamos con el más prestigioso cuadro docente y el temario más completo del mercado, lo que nos permite ofrecerte una capacitación de alto nivel académico”

Este programa aportará multitud de ventajas laborales y personales, entre ellas las siguientes:

01

Dar un impulso definitivo a la carrera del alumno

Estudiando en TECH el alumno podrá tomar las riendas de su futuro y desarrollar todo su potencial. Con la realización de este programa adquirirá las competencias necesarias para lograr un cambio positivo en su carrera en poco tiempo.

El 70% de los participantes de esta especialización logra un cambio positivo en su carrera en menos de 2 años.

02

Desarrollar una visión estratégica y global de la empresa

TECH ofrece una profunda visión de dirección general para entender cómo afecta cada decisión a las distintas áreas funcionales de la empresa.

Nuestra visión global de la empresa mejorará tu visión estratégica.

03

Consolidar al alumno en la alta gestión empresarial

Estudiar en TECH supone abrir las puertas de hacia panorama profesional de gran envergadura para que el alumno se posicione como directivo de alto nivel, con una amplia visión del entorno internacional.

Trabajarás más de 100 casos reales de alta dirección.

04

Asumir nuevas responsabilidades

Durante el programa se muestran las últimas tendencias, avances y estrategias, para que el alumno pueda llevar a cabo su labor profesional en un entorno cambiante.

El 45% de los alumnos consigue ascender en su puesto de trabajo por promoción interna.

05

Acceso a una potente red de contactos

TECH interrelaciona a sus alumnos para maximizar las oportunidades. Estudiantes con las mismas inquietudes y ganas de crecer. Así, se podrán compartir socios, clientes o proveedores.

Encontrarás una red de contactos imprescindible para tu desarrollo profesional.

06

Desarrollar proyectos de empresa de una forma rigurosa

El alumno obtendrá una profunda visión estratégica que le ayudará a desarrollar su propio proyecto, teniendo en cuenta las diferentes áreas de la empresa.

El 20% de nuestros alumnos desarrolla su propia idea de negocio.

07

Mejorar soft skills y habilidades directivas

TECH ayuda al estudiante a aplicar y desarrollar los conocimientos adquiridos y mejorar en sus habilidades interpersonales para ser un líder que marque la diferencia.

Mejora tus habilidades de comunicación y liderazgo y da un impulso a tu profesión.

08

Formar parte de una comunidad exclusiva

El alumno formará parte de una comunidad de directivos de élite, grandes empresas, instituciones de renombre y profesores cualificados procedentes de las universidades más prestigiosas del mundo: la comunidad TECH Global University.

Te damos la oportunidad de especializarte con un equipo de profesores de reputación internacional.

04

Objetivos

El objetivo principal de este Curso Universitario en Reclamaciones y Resolución de Incidencias en Inglés Avanzado en el Entorno Laboral es ofrecer a sus alumnos las mejores herramientas para que sean capaces de responder a ese tipo de solicitudes y problemas de forma eficaz, empleando de forma avanzada el idioma. Así, se convertirán en figuras imprescindibles de sus empresas al tener las habilidades para solventar estas cuestiones, que pueden suponer un fracaso reputacional si no se resuelven adecuadamente.



“

*Tu objetivo es hacer crecer a tu empresa:
cursa esta titulación y consíguelo”*

**TECH hace suyos los objetivos de sus alumnos.
Trabajan conjuntamente para conseguirlos.**

El Curso Universitario en Técnicas Avanzadas de Presentación Empresarial capacitará al alumno para:

01

Resolver tareas comunicativas exigentes y cumplir las funciones complejas de estas tareas, tanto en entorno laboral como en situaciones cotidianas

04

Usar expresiones formales en conversaciones con personas desconocidas en el ámbito laboral

02

Interactuar y expresarse en estas situaciones de forma independiente y adecuada, en un registro estándar de lenguaje oral

05

Reaccionar de forma fluida ante cualquier tipo de pregunta difícil que se le pueda hacer

03

Utilizar los recursos lingüísticos necesarios para desenvolverse en situaciones complejas de comunicación en el ámbito laboral

06

Desenvolverse de manera fluida en un medio laboral multicultural

07

Comprender y usar expresiones formales adecuadas en contacto con personas de diferentes trasfondos culturales

10

Ser capaces de distinguir y adaptarse a cambios de registro lingüísticos

08

Elaborar varios tipos de textos formales útiles dentro de un contexto laboral

11

Analizar y sintetizar información visual y presentar resultados y resúmenes oralmente

09

Tener un buen dominio de las estructuras específicas de los diferentes tipos de textos

12

Hablar de conceptos más abstractos relacionado con el mundo laboral y expresar su opinión de forma elaborada y coherente

05

Estructura y contenido

Este Curso Universitario en Reclamaciones y Resolución de Incidencias en Inglés Avanzado en el Entorno Laboral se compone de 1 módulo, dividido en 10 temas. El programa, pues, desarrolla conocimientos relacionados con la comunicación interna de las empresas y de la gestión de quejas e incidencias, tanto del interior como del exterior de la compañía. Así, los alumnos aprenderán vocabulario y estructuras lingüísticas para desenvolverse en este ámbito empleando un inglés avanzado.



“

Con estos conocimientos tu labor en la empresa se convertirá en imprescindible”

Plan de estudios

La organización interna de las empresas es compleja y contiene una gran cantidad de departamentos y puestos muy especializados. Los dedicados a resolver reclamaciones e incidencias, tanto del ámbito interno de la compañía como del externo (clientes, socios, inversores, etc.) son clave, ya que de ellos depende que haya problemas que se resuelvan rápidamente o que puedan crecer.

Este proceso se complica si la empresa opera en el ámbito internacional, puesto que pasará a recibir diversas quejas y solicitudes en inglés. El lenguaje de ese tipo de mensajes y textos es muy específico, por lo que además hay que conocer muy bien los matices del idioma para poder atender a las peticiones hechas.

Por esa razón, este Curso Universitario en Reclamaciones y Resolución de Incidencias en Inglés Avanzado en el Entorno Laboral es un título importante que puede suponer el ahorro de tiempo y problemas a la compañía, ya que ofrece los conocimientos necesarios para solventar reclamaciones y conflictos formales de todo tipo que pueden surgir en cualquier momento.

Este programa se desarrolla a lo largo de 6 semanas y se compone de 1 módulo:

Módulo 1

Resolución de incidencias y comunicación interdepartamental

¿Dónde, cuándo y cómo se imparte?

TECH ofrece la posibilidad de desarrollar este Curso Universitario en Reclamaciones y Resolución de Incidencias en Inglés Avanzado en el Entorno Laboral de manera totalmente online. Durante las 6 semanas que dura la especialización, el alumno podrá acceder a todos los contenidos de este programa en cualquier momento, lo que le permitirá autogestionar su tiempo de estudio.

Una experiencia educativa única, clave y decisiva para impulsar tu desarrollo profesional y dar el salto definitivo.



Módulo 1. Resolución de incidencias y comunicación interdepartamental

1.1. Departamentos y cargos especializados en una empresa	1.2. Responsabilidades y obligaciones complejas de departamentos y cargos	1.3. Jerarquías en el ámbito laboral	1.4. Tipos de incidencias y quejas complejas y detalladas
1.5. Afrontación y resolución de incidencias y quejas complejas y detalladas	1.6. Comunicación unilateral en el ámbito empresarial y sus ventajas	1.7. Comunicación bilateral en el ámbito empresarial y sus ventajas	1.8. Renuncias voluntarias y solicitud de vacaciones
1.9. Bajas médicas y por maternidad/paternidad	1.10. Procedimientos de amonestaciones y despidos		



Sé la persona más útil de tu empresa: especialízate en inglés avanzado aplicado a la resolución de reclamaciones e incidencias”



06

Metodología de estudio

TECH es la primera universidad en el mundo que combina la metodología de los **case studies** con el **Relearning**, un sistema de aprendizaje 100% online basado en la reiteración dirigida.

Esta disruptiva estrategia pedagógica ha sido concebida para ofrecer a los profesionales la oportunidad de actualizar conocimientos y desarrollar competencias de un modo intenso y riguroso. Un modelo de aprendizaje que coloca al estudiante en el centro del proceso académico y le otorga todo el protagonismo, adaptándose a sus necesidades y dejando de lado las metodologías más convencionales.



“

TECH te prepara para afrontar nuevos retos en entornos inciertos y lograr el éxito en tu carrera”

El alumno: la prioridad de todos los programas de TECH

En la metodología de estudios de TECH el alumno es el protagonista absoluto. Las herramientas pedagógicas de cada programa han sido seleccionadas teniendo en cuenta las demandas de tiempo, disponibilidad y rigor académico que, a día de hoy, no solo exigen los estudiantes sino los puestos más competitivos del mercado.

Con el modelo educativo asincrónico de TECH, es el alumno quien elige el tiempo que destina al estudio, cómo decide establecer sus rutinas y todo ello desde la comodidad del dispositivo electrónico de su preferencia. El alumno no tendrá que asistir a clases en vivo, a las que muchas veces no podrá acudir. Las actividades de aprendizaje las realizará cuando le venga bien. Siempre podrá decidir cuándo y desde dónde estudiar.

“

*En TECH NO tendrás clases en directo
(a las que luego nunca puedes asistir)”*



Los planes de estudios más exhaustivos a nivel internacional

TECH se caracteriza por ofrecer los itinerarios académicos más completos del entorno universitario. Esta exhaustividad se logra a través de la creación de temarios que no solo abarcan los conocimientos esenciales, sino también las innovaciones más recientes en cada área.

Al estar en constante actualización, estos programas permiten que los estudiantes se mantengan al día con los cambios del mercado y adquieran las habilidades más valoradas por los empleadores. De esta manera, quienes finalizan sus estudios en TECH reciben una preparación integral que les proporciona una ventaja competitiva notable para avanzar en sus carreras.

Y además, podrán hacerlo desde cualquier dispositivo, pc, tableta o smartphone.

“

El modelo de TECH es asincrónico, de modo que te permite estudiar con tu pc, tableta o tu smartphone donde quieras, cuando quieras y durante el tiempo que quieras”

Case studies o Método del caso

El método del caso ha sido el sistema de aprendizaje más utilizado por las mejores escuelas de negocios del mundo. Desarrollado en 1912 para que los estudiantes de Derecho no solo aprendiesen las leyes a base de contenidos teóricos, su función era también presentarles situaciones complejas reales. Así, podían tomar decisiones y emitir juicios de valor fundamentados sobre cómo resolverlas. En 1924 se estableció como método estándar de enseñanza en Harvard.

Con este modelo de enseñanza es el propio alumno quien va construyendo su competencia profesional a través de estrategias como el *Learning by doing* o el *Design Thinking*, utilizadas por otras instituciones de renombre como Yale o Stanford.

Este método, orientado a la acción, será aplicado a lo largo de todo el itinerario académico que el alumno emprenda junto a TECH. De ese modo se enfrentará a múltiples situaciones reales y deberá integrar conocimientos, investigar, argumentar y defender sus ideas y decisiones. Todo ello con la premisa de responder al cuestionamiento de cómo actuaría al posicionarse frente a eventos específicos de complejidad en su labor cotidiana.



Método Relearning

En TECH los *case studies* son potenciados con el mejor método de enseñanza 100% online: el *Relearning*.

Este método rompe con las técnicas tradicionales de enseñanza para poner al alumno en el centro de la ecuación, proveyéndole del mejor contenido en diferentes formatos. De esta forma, consigue repasar y reiterar los conceptos clave de cada materia y aprender a aplicarlos en un entorno real.

En esta misma línea, y de acuerdo a múltiples investigaciones científicas, la reiteración es la mejor manera de aprender. Por eso, TECH ofrece entre 8 y 16 repeticiones de cada concepto clave dentro de una misma lección, presentada de una manera diferente, con el objetivo de asegurar que el conocimiento sea completamente afianzado durante el proceso de estudio.

El Relearning te permitirá aprender con menos esfuerzo y más rendimiento, implicándote más en tu especialización, desarrollando el espíritu crítico, la defensa de argumentos y el contraste de opiniones: una ecuación directa al éxito.



Un Campus Virtual 100% online con los mejores recursos didácticos

Para aplicar su metodología de forma eficaz, TECH se centra en proveer a los egresados de materiales didácticos en diferentes formatos: textos, vídeos interactivos, ilustraciones y mapas de conocimiento, entre otros. Todos ellos, diseñados por profesores cualificados que centran el trabajo en combinar casos reales con la resolución de situaciones complejas mediante simulación, el estudio de contextos aplicados a cada carrera profesional y el aprendizaje basado en la reiteración, a través de audios, presentaciones, animaciones, imágenes, etc.

Y es que las últimas evidencias científicas en el ámbito de las Neurociencias apuntan a la importancia de tener en cuenta el lugar y el contexto donde se accede a los contenidos antes de iniciar un nuevo aprendizaje. Poder ajustar esas variables de una manera personalizada favorece que las personas puedan recordar y almacenar en el hipocampo los conocimientos para retenerlos a largo plazo. Se trata de un modelo denominado *Neurocognitive context-dependent e-learning* que es aplicado de manera consciente en esta titulación universitaria.

Por otro lado, también en aras de favorecer al máximo el contacto mentor-alumno, se proporciona un amplio abanico de posibilidades de comunicación, tanto en tiempo real como en diferido (mensajería interna, foros de discusión, servicio de atención telefónica, email de contacto con secretaría técnica, chat y videoconferencia).

Asimismo, este completísimo Campus Virtual permitirá que el alumnado de TECH organice sus horarios de estudio de acuerdo con su disponibilidad personal o sus obligaciones laborales. De esa manera tendrá un control global de los contenidos académicos y sus herramientas didácticas, puestas en función de su acelerada actualización profesional.



La modalidad de estudios online de este programa te permitirá organizar tu tiempo y tu ritmo de aprendizaje, adaptándolo a tus horarios”

La eficacia del método se justifica con cuatro logros fundamentales:

1. Los alumnos que siguen este método no solo consiguen la asimilación de conceptos, sino un desarrollo de su capacidad mental, mediante ejercicios de evaluación de situaciones reales y aplicación de conocimientos.
2. El aprendizaje se concreta de una manera sólida en capacidades prácticas que permiten al alumno una mejor integración en el mundo real.
3. Se consigue una asimilación más sencilla y eficiente de las ideas y conceptos, gracias al planteamiento de situaciones que han surgido de la realidad.
4. La sensación de eficiencia del esfuerzo invertido se convierte en un estímulo muy importante para el alumnado, que se traduce en un interés mayor en los aprendizajes y un incremento del tiempo dedicado a trabajar en el curso.

La metodología universitaria mejor valorada por sus alumnos

Los resultados de este innovador modelo académico son constatables en los niveles de satisfacción global de los egresados de TECH.

La valoración de los estudiantes sobre la calidad docente, calidad de los materiales, estructura del curso y sus objetivos es excelente. No en valde, la institución se convirtió en la universidad mejor valorada por sus alumnos en la plataforma de reseñas Trustpilot, obteniendo un 4,9 de 5.

Accede a los contenidos de estudio desde cualquier dispositivo con conexión a Internet (ordenador, tablet, smartphone) gracias a que TECH está al día de la vanguardia tecnológica y pedagógica.

Podrás aprender con las ventajas del acceso a entornos simulados de aprendizaje y el planteamiento de aprendizaje por observación, esto es, Learning from an expert.



Así, en este programa estarán disponibles los mejores materiales educativos, preparados a conciencia:



Material de estudio

Todos los contenidos didácticos son creados por los especialistas que van a impartir el curso, específicamente para él, de manera que el desarrollo didáctico sea realmente específico y concreto.

Estos contenidos son aplicados después al formato audiovisual que creará nuestra manera de trabajo online, con las técnicas más novedosas que nos permiten ofrecerte una gran calidad, en cada una de las piezas que pondremos a tu servicio.



Prácticas de habilidades y competencias

Realizarás actividades de desarrollo de competencias y habilidades específicas en cada área temática. Prácticas y dinámicas para adquirir y desarrollar las destrezas y habilidades que un especialista precisa desarrollar en el marco de la globalización que vivimos.



Resúmenes interactivos

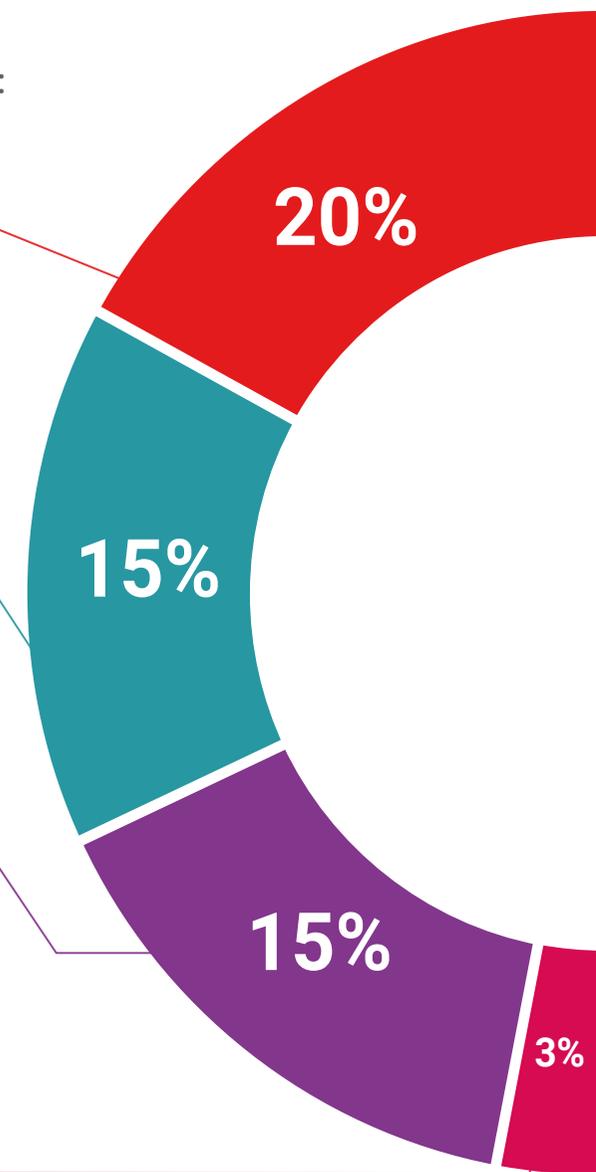
Presentamos los contenidos de manera atractiva y dinámica en píldoras multimedia que incluyen audio, vídeos, imágenes, esquemas y mapas conceptuales con el fin de afianzar el conocimiento.

Este sistema exclusivo educativo para la presentación de contenidos multimedia fue premiado por Microsoft como "Caso de éxito en Europa".



Lecturas complementarias

Artículos recientes, documentos de consenso, guías internacionales... En nuestra biblioteca virtual tendrás acceso a todo lo que necesitas para completar tu capacitación.





Case Studies

Completarás una selección de los mejores *case studies* de la materia. Casos presentados, analizados y tutorizados por los mejores especialistas del panorama internacional.



Testing & Retesting

Evaluamos y reevaluamos periódicamente tu conocimiento a lo largo del programa. Lo hacemos sobre 3 de los 4 niveles de la Pirámide de Miller.



Clases magistrales

Existe evidencia científica sobre la utilidad de la observación de terceros expertos. El denominado *Learning from an expert* afianza el conocimiento y el recuerdo, y genera seguridad en nuestras futuras decisiones difíciles.



Guías rápidas de actuación

TECH ofrece los contenidos más relevantes del curso en forma de fichas o guías rápidas de actuación. Una manera sintética, práctica y eficaz de ayudar al estudiante a progresar en su aprendizaje.



07

Perfil de nuestros alumnos

Este programa está dirigido a todas aquellas personas interesadas en convertirse en expertas en resolución de reclamaciones en inglés avanzado. Esta habilidad es cada vez más demandada por las empresas ya que, con su expansión y apertura a nuevas geografías, se necesitan especialistas que manejen diferentes registros del inglés y el aplicado a este tipo de incidencias es vital para el buen funcionamiento de las compañías. Así, los alumnos de esta titulación buscan convertirse en importantes miembros de sus instituciones y los conocimientos aprendidos les ayudarán a ello.





“

Los alumnos egresados se convierten en miembros muy valorados por sus empresas en apenas semanas”

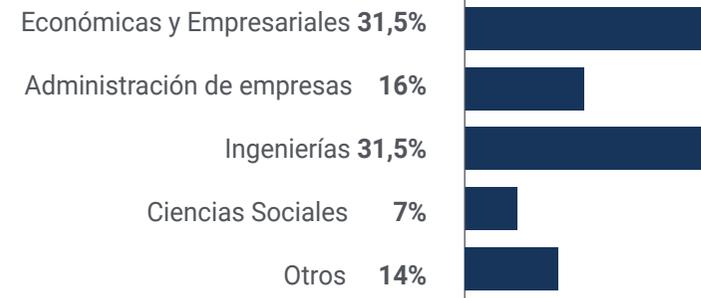
Edad media

Entre **35** y **45** años

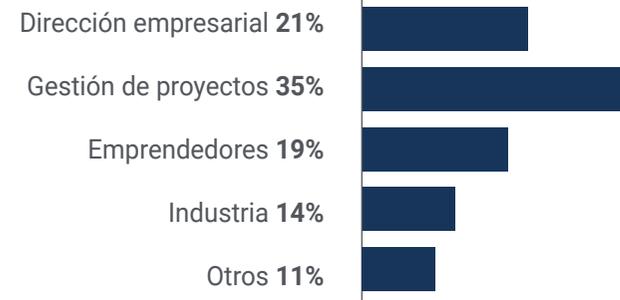
Años de experiencia



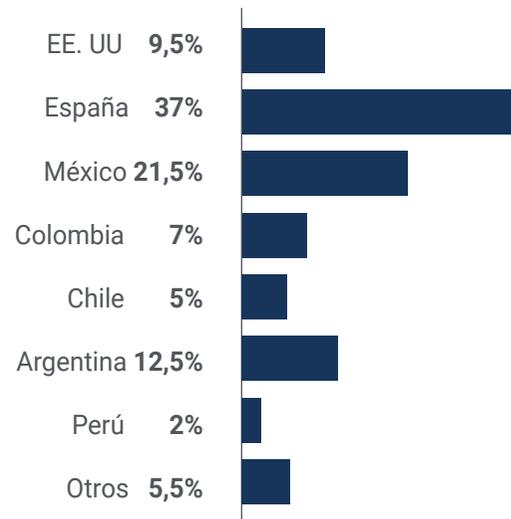
Formación



Perfil académico



Distribución geográfica



Antonio Lozano

CEO

“Cuando tu empresa empieza a crecer, y llega a clientes y a socios internacionales, te das cuenta de que necesitas resolver muchas incidencias en un inglés avanzado. Realizar este título para mí supuso evitar una gran cantidad de problemas y mejorar la reputación de mi empresa”

08

Dirección del curso

Los docentes son profesionales con una amplia experiencia en la gestión de conflictos y la comunicación en entornos laborales internacionales. Así, su enfoque pedagógico se centrará en desarrollar habilidades de comunicación asertiva, negociación y redacción de documentos formales en Inglés, preparando a los egresados para enfrentar situaciones conflictivas de manera profesional y eficiente. Además, su actualización constante en las mejores prácticas y tendencias del entorno empresarial garantizará una capacitación práctica y adaptada a las demandas actuales del mercado global.



“

Con capacitaciones en Recursos Humanos y gestión de incidencias, los docentes combinarán el Inglés avanzado con estrategias efectivas para resolver problemas y manejar reclamaciones”

Directora Invitada Internacional

Shubha Shridharan es una líder internacionalmente reconocida en el ámbito de la transformación de Recursos Humanos, con una exitosa trayectoria en la conceptualización y ejecución de estrategias organizacionales que impulsan el crecimiento y el éxito empresarial. En este sentido, su enfoque se ha centrado en crear experiencias excepcionales de talento, utilizando soluciones de vanguardia en el ámbito de RR.HH., y gestionando equipos en diversas regiones para fomentar la inclusión, el aprendizaje continuo y el desarrollo de liderazgo. Así, ha demostrado un fuerte compromiso con la mejora de la moral de los empleados y la creación de entornos de trabajo estimulantes y respetuosos.

De este modo, ha ocupado importantes cargos, por ejemplo, como Directora Global de Talento en The Adecco Group, una de las compañías más grandes del mundo en talento y tecnología. En esta posición, ha liderado la creación de estrategias internas para potenciar el desarrollo de su equipo global, implementando prácticas de talento innovadoras y asegurando que la diversidad, equidad e inclusión sean el núcleo de la cultura organizacional. Además, ha sido Directora de Recursos Humanos en esta misma empresa, donde ha supervisado a más de 100 mil organizaciones y 3.5 millones de personas, enfocándose en la adaptación y mejora de las estrategias de talento y modelos organizacionales en mercados altamente diversos.

Cabe destacar que Shubha Shridharan ha trabajado como Jefa de Aprendizaje y Desarrollo en Signify, anteriormente Philips Lighting, donde ha desempeñado un papel clave en la transformación de la industria de la iluminación, contribuyendo a la evolución de la compañía, hasta convertirse en líder en soluciones IoT y energía eficiente. También ha ocupado el puesto Directora de Desarrollo Organizacional, liderando iniciativas de planificación estratégica de la fuerza laboral a nivel global, apoyando el crecimiento de capacidades críticas en más de 65 países.



Dña. Shridharan, Shubha

- ♦ Directora Global de Talento y Directora de Recursos Humanos en The Adecco Group, Singapur, Zurich
- ♦ Directora de Aprendizaje y Desarrollo en Signify
- ♦ Directora de Desarrollo Organizacional en Philips Lighting
- ♦ Líder de Función y Gestión del Desempeño Ejecutivo en ING
- ♦ Gerente de Capacitación Global y Gestión de Cambios en Philips
- ♦ MBA en Administración de Empresas y Dirección General por Harvard Business School
- ♦ MBA en Recursos Humanos y Dirección General por la Escuela Internacional de Negocios y Medios
- ♦ Licenciada en Electrónica por la Universidad de Pune

“

Gracias a TECH podrás aprender con los mejores profesionales del mundo”

09

Impacto para tu carrera

La alta especialización existente en las grandes empresas contemporáneas ha hecho que se necesiten perfiles muy específicos que puedan responder a determinados problemas relacionados con las reclamaciones y las incidencias, tanto internas como externas. Así, convertirse en un experto en esta materia puede suponer el avance dentro de su compañía para los alumnos que cursen este programa. Por esa razón, realizar este Curso Universitario les acercará a alcanzar a sus objetivos y triunfar en sus empresas.



“

Cursa este programa y dale un giro a tu carrera”

¿Estás preparado para dar el salto? Una excelente mejora profesional te espera.

El Curso Universitario en Reclamaciones y Resolución de Incidencias en Inglés Avanzado en el Entorno Laboral es un título que contiene los mejores conocimientos en el ámbito del inglés avanzado aplicado a la resolución de incidencias y reclamaciones en el mundo de los negocios. Su objetivo principal es favorecer el crecimiento personal y profesional de sus alumnos. Ayudarles a conseguir el éxito.

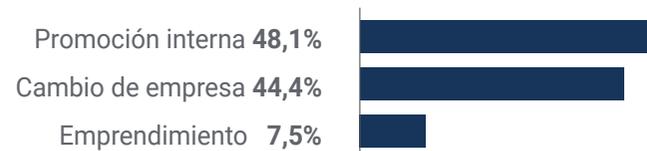
No esperes más: cursa esta titulación y conviértete en alguien fundamental para tu empresa.

Este Curso Universitario te ayudará a alcanzar tus metas profesionales.

Momento del cambio



Tipo de cambio



Mejora salarial

La realización de este programa supone para nuestros alumnos un incremento salarial de más del **22,86%**



10

Beneficios para tu empresa

Este Curso Universitario es lo que toda empresa necesita si su objetivo a corto, medio o largo plazo es iniciar su expansión internacional. Con un proceso de crecimiento hacia otros países se hace necesario contar con especialistas que traten diferentes idiomas, fundamentalmente el inglés, aplicados a diferentes ámbitos empresariales. Y la resolución de incidencias, tanto internas como externas, es un aspecto muy importante que toda organización debe cuidar, por lo que esta titulación ofrece las habilidades esenciales para llevar estos procedimientos a cabo de forma eficiente.





“

Tu empresa será la gran beneficiada: realiza esta titulación y compruébalo”

Desarrollar y retener el talento en las empresas es la mejor inversión a largo plazo.

01

Crecimiento del talento y del capital intelectual

Los profesionales aportarán a la empresa nuevos conceptos, estrategias y perspectivas que pueden provocar cambios relevantes en la organización.

02

Retención de directivos de alto potencial evitando la fuga de talentos

Este programa refuerza el vínculo de la empresa con el profesional y abre nuevas vías de crecimiento profesional dentro de la misma.

03

Construcción de agentes de cambio

Serán capaces de tomar decisiones en momentos de incertidumbre y crisis, ayudando a la organización a superar los obstáculos.

04

Incremento de las posibilidades de expansión internacional

Gracias a este programa, la empresa entrará en contacto con los principales mercados de la economía mundial.

05

Desarrollo de proyectos propios

Los profesionales pueden trabajar en un proyecto real o desarrollar nuevos proyectos en el ámbito de I+D o desarrollo de negocio de su compañía.

06

Aumento de la competitividad

Este Curso Universitario dotará a sus profesionales de competencias para asumir los nuevos desafíos e impulsar así la organización.



11

Titulación

El Curso Universitario en Reclamaciones y Resolución de Incidencias en Inglés Avanzado en el Entorno Laboral garantiza, además de la capacitación más rigurosa y actualizada, el acceso a un título de Curso Universitario expedido por TECH Global University.



“

Supera con éxito este programa y recibe tu titulación universitaria sin desplazamientos ni farragosos trámites”

Este programa te permitirá obtener el título propio de **Curso Universitario en Reclamaciones y Resolución de Incidencias en Inglés Avanzado en el Entorno Laboral** avalado por **TECH Global University**, la mayor Universidad digital del mundo.

TECH Global University, es una Universidad Oficial Europea reconocida públicamente por el Gobierno de Andorra (*boletín oficial*). Andorra forma parte del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) desde 2003. El EEES es una iniciativa promovida por la Unión Europea que tiene como objetivo organizar el marco formativo internacional y armonizar los sistemas de educación superior de los países miembros de este espacio. El proyecto promueve unos valores comunes, la implementación de herramientas conjuntas y fortaleciendo sus mecanismos de garantía de calidad para potenciar la colaboración y movilidad entre estudiantes, investigadores y académicos.

Este título propio de **TECH Global University**, es un programa europeo de formación continua y actualización profesional que garantiza la adquisición de las competencias en su área de conocimiento, confiriendo un alto valor curricular al estudiante que supere el programa.

Título: **Curso Universitario en Reclamaciones y Resolución de Incidencias en Inglés Avanzado en el Entorno Laboral**

Modalidad: **online**

Duración: **6 semanas**

Acreditación: **6 ECTS**





Curso Universitario Reclamaciones y Resolución de Incidencias en Inglés Avanzado en el Entorno Laboral

- » Modalidad: **online**
- » Duración: **6 semanas**
- » Titulación: **TECH Global University**
- » Acreditación: **6 ECTS**
- » Horario: **a tu ritmo**
- » Exámenes: **online**

Curso Universitario

Reclamaciones y Resolución de Incidencias en Inglés Avanzado en el Entorno Laboral