EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

Especialista en Atención al Cliente en Aeropuertos

Elige aprender en la escuela
líder en formación online

ÍNDICE

1 | Somos **Euroinnova**

2 | **Rankings**

3 | **Alianzas** y acreditaciones

4 | By **EDUCA EDTECH Group**

5 | **Metodología LXP**

6 | **Razones** por las que elegir Euroinnova

7 | Financiación y **Becas**

8 | Métodos de **pago**

9 | **Programa** Formativo

10 | **Temario**

11 | Contacto

Ver en la web

EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

SOMOS EUROINNOVA

Euroinnova International Online Education inicia su actividad hace más de 20 años. Con la premisa de revolucionar el sector de la educación online, esta escuela de formación crece con el objetivo de dar la oportunidad a sus estudiandes de experimentar un crecimiento personal y profesional con formación eminetemente práctica.

Nuestra visión es ser **una institución educativa online reconocida en territorio nacional e internacional** por ofrecer una educación competente y acorde con la realidad profesional en busca del reciclaje profesional. Abogamos por el aprendizaje significativo para la vida real como pilar de nuestra metodología, estrategia que pretende que los nuevos conocimientos se incorporen de forma sustantiva en la estructura cognitiva de los estudiantes.

Más de **19** años de experiencia	Más de **300k** estudiantes formados	Hasta un **98%** tasa empleabilidad
Hasta un **100%** de financiación	Hasta un **50%** de los estudiantes repite	Hasta un **25%** de estudiantes internacionales

Ver en la web

EUROINNOVA INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

Desde donde quieras y como quieras,

Elige Euroinnova

QS, sello de excelencia académica

Euroinnova: 5 estrellas en educación online

RANKINGS DE EUROINNOVA

Euroinnova International Online Education ha conseguido el reconocimiento de diferentes rankings a nivel nacional e internacional, gracias por su apuesta de **democratizar la educación** y apostar por la innovación educativa para **lograr la excelencia.**

Para la elaboración de estos rankings, se emplean **indicadores** como la reputación online y offline, la calidad de la institución, la responsabilidad social, la innovación educativa o el perfil de los profesionales.

QS STARS™ RATING SYSTEM
Online Learning

Ranking Educativo Innovatec

EUROPEAN EXCELLENCE EDUCATION

EL MUNDO

LOS MEJORES MASTERS EN CIBERSEGURIDAD
CyberEOP

MASTER

Ver en la web

ALIANZAS Y ACREDITACIONES

Ver en la web

EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

BY EDUCA EDTECH

Euroinnova es una marca avalada por **EDUCA EDTECH Group** , que está compuesto por un conjunto de experimentadas y reconocidas **instituciones educativas de formación online**. Todas las entidades que lo forman comparten la misión de **democratizar el acceso a la educación** y apuestan por la transferencia de conocimiento, por el desarrollo tecnológico y por la investigación

EDUCA EDTECH Group

ONLINE EDUCATION

EUROINNOVA INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

inesem business school

INEAF BUSINESS SCHOOL

red educa.net

inesalud

EDU SPORT

oposiciones docentes

educaopen

Educa.Pro

EDUCA business school

ESIBE ESCUELA IBEROAMERICANA DE POSTGRADO

CAPMAN testing solutions

Educa UNIVERSITY

ceupe European Business School

Structuralia Engineering eLearning

UDAVINCI

Ver en la web

METODOLOGÍA LXP

La metodología **EDUCA LXP** permite una experiencia mejorada de aprendizaje integrando la AI en los procesos de e-learning, a través de modelos predictivos altamente personalizados, derivados del estudio de necesidades detectadas en la interacción del alumnado con sus entornos virtuales.

EDUCA LXP es fruto de la **Transferencia de Resultados de Investigación** de varios proyectos multidisciplinares de I+D+i, con participación de distintas Universidades Internacionales que apuestan por la transferencia de conocimientos, desarrollo tecnológico e investigación.

1. Flexibilidad

Aprendizaje 100% online y flexible, que permite al alumnado estudiar donde, cuando y como quiera.

2. Accesibilidad

Cercanía y comprensión. Democratizando el acceso a la educación trabajando para que todas las personas tengan la oportunidad de seguir formándose.

3. Personalización

Itinerarios formativos individualizados y adaptados a las necesidades de cada estudiante.

4. Acompañamiento / Seguimiento docente

Orientación académica por parte de un equipo docente especialista en su área de conocimiento, que aboga por la calidad educativa adaptando los procesos a las necesidades del mercado laboral.

5. Innovación

Desarrollos tecnológicos en permanente evolución impulsados por la AI mediante Learning Experience Platform.

6. Excelencia educativa

Enfoque didáctico orientado al trabajo por competencias, que favorece un aprendizaje práctico y significativo, garantizando el desarrollo profesional.

Programas

PROPIOS UNIVERSITARIOS OFICIALES

RAZONES POR LAS QUE ELEGIR EUROINNOVA

1. Nuestra Experiencia

- ✓ Más de **18 años de experiencia.**
- ✓ Más de **300.000 alumnos** ya se han formado en nuestras aulas virtuales
- ✓ Alumnos de los 5 continentes.
- ✓ **25%** de alumnos internacionales.
- ✓ **97%** de satisfacción
- ✓ **100% lo recomiendan.**
- ✓ Más de la mitad ha vuelto a estudiar en Euroinnova.

2. Nuestro Equipo

En la actualidad, Euroinnova cuenta con un equipo humano formado por más **400 profesionales.** Nuestro personal se encuentra sólidamente enmarcado en una estructura que facilita la mayor calidad en la atención al alumnado.

3. Nuestra Metodología

100% ONLINE

Estudia cuando y desde donde quieras. Accede al campus virtual desde cualquier dispositivo.

APRENDIZAJE

Pretendemos que los nuevos conocimientos se incorporen de forma sustantiva en la estructura cognitiva

EQUIPO DOCENTE

Euroinnova cuenta con un equipo de profesionales que harán de tu estudio una experiencia de alta calidad educativa.

NO ESTARÁS SOLO

Acompañamiento por parte del equipo de tutorización durante toda tu experiencia como estudiante

Ver en la web

EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

4. Calidad AENOR

- ✓ Somos Agencia de Colaboración Nº99000000169 autorizada por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social.
- ✓ Se llevan a cabo auditorías externas anuales que garantizan la máxima calidad AENOR.
- ✓ Nuestros procesos de enseñanza están certificados por **AENOR** por la ISO 9001.

5. Confianza

Contamos con el sello de **Confianza Online** y colaboramos con la Universidades más prestigiosas, Administraciones Públicas y Empresas Software a nivel Nacional e Internacional.

6. Somos distribuidores de formación

Como parte de su infraestructura y como muestra de su constante expansión Euroinnova incluye dentro de su organización una **editorial y una imprenta digital industrial.**

FINANCIACIÓN Y BECAS

Financia tu cursos o máster y disfruta de las becas disponibles. ¡Contacta con nuestro equipo experto para saber cuál se adapta más a tu perfil!

25% Beca **ALUMNI**

20% Beca **DESEMPLEO**

15% Beca **EMPRENDE**

15% Beca **RECOMIENDA**

15% Beca **GRUPO**

20% Beca **FAMILIA NUMEROSA**

20% Beca **DIVERSIDAD FUNCIONAL**

20% Beca **PARA PROFESIONALES, SANITARIOS, COLEGIADOS/AS**

Solicitar información

MÉTODOS DE PAGO

Con la Garantía de:

educapay

Fracciona el pago de tu curso en cómodos plazos y sin interéres de forma segura.

mastercard maestro VISA PayPal

bizum amazon pay Pay G Pay

Nos adaptamos a todos los métodos de pago internacionales:

OXXO mercado pago DISCOVER efecty Diners Club INTERNATIONAL CMR Falabella

y muchos mas...

CONFIANZA ONLINE

Protección al Comprador

Ver en la web

EUROINNOVA INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

Especialista en Atención al Cliente en Aeropuertos

DURACIÓN
200 horas

MODALIDAD
ONLINE

ACOMPAÑAMIENTO
PERSONALIZADO

Titulación

TITULACIÓN expedida por EUROINNOVA INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION, miembro de la AEEN (Asociación Española de Escuelas de Negocios) y reconocido con la excelencia académica en educación online por QS World University Rankings

EUROINNOVA INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

como centro acreditado para la impartición de acciones formativas
expide el presente título propio

NOMBRE DEL ALUMNO/A

con número de documento XXXXXXXXX ha superado los estudios correspondientes de

Nombre del curso

con una duración de XXX horas, perteneciente al Plan de Formación de Euroinnova International Online Education.
Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con número de expediente XXXX/XXXX-XXXX-XXXXXX.

Con una calificación XXXXXXXXXXXXXX.

Y para que conste expido la presente titulación en Granada, a (día) de (mes) del (año).

NOMBRE ALUMNO/A
Firma del Alumno/a

NOMBRE DE AREA MANAGER
La Dirección Académica

Con Estatuto Consultivo, Categoría Especial del Consejo Económico y Social de la UNESCO (Núm. Resolución 604/E)

Ver en la web

EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

Descripción

Sin duda alguna uno de los objetivos principales de todo aeropuerto y/o compañía aérea debe ser la prestación de un servicio de calidad a sus clientes, lo que pasa por un especial cuidado a la atención al cliente. Desde la información relativa al embarque y la facturación, hasta el tratamiento y recepción de posibles quejas y reclamaciones, pasando por la tramitación de la documentación necesaria o la emisión de billetes, la atención al cliente en aeropuertos abarca una gran variedad de actividades. A través del curso de especialista en atención al cliente en aeropuerto se pretende ofrecer la formación necesaria para gestionar de forma eficiente cualquier servicio de atención al cliente, tanto en aeropuertos como en compañías aéreas.

Objetivos

- Conocer los principales conceptos y relaciones entre compañía aérea y los pasajeros.
- Saber gestionar los diferentes procesos de atención al cliente en aeropuertos.
- Conocer los aspectos legales a tener en cuenta en la relación con el cliente.
- Conocer los ámbitos más relevantes en la prestación del servicio en aeropuertos, desde el control de seguridad hasta la llegada al destino.
- Aprender a llevar a cabo la gestión de consultas, reclamaciones y quejas.
- Aprender a prestar un servicio de atención al cliente en aeropuertos en inglés.

A quién va dirigido

El curso está dirigido a todos aquellos profesionales y estudiantes del ámbito de la comunicación y la atención al cliente interesados en especializarse en la gestión de un servicio de atención al cliente en aeropuertos. En general, está orientado a cualquier persona que tenga interés en trabajar en la atención al cliente de compañías aéreas y aeropuertos.

Para qué te prepara

Con este curso de especialista en atención al cliente en aeropuertos podrás desarrollar las habilidades y competencias profesionales y sociales necesarias para gestionar de forma eficiente la prestación del servicio de atención al cliente. Para alcanzar las metas propuestas, aprenderás a gestionar los diferentes procesos de atención al cliente en aeropuertos, así como la recepción y tramitación de quejas y reclamaciones. Además, obtendrás las nociones necesarias para prestar este servicio en inglés.

Salidas laborales

Atención al cliente, información a usuarios en aeropuertos, gestión de quejas y reclamaciones, agente de handling, azafata de tierra, etc.

TEMARIO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. COMPAÑÍA AÉREA Y PASAJEROS

1. La compañía aérea
2. Servicio de Handling
    1. - Handling de pasajeros
    2. - Handling de carga
    3. - Handling de rampa
3. Clasificación de pasajeros
4. Pasajeros no admisibles al vuelo
5. Bebés/Infantes. Limitaciones
6. Pasajeros con movilidad reducida (PMR)
7. Otros pasajeros que requieren asistencia: BLND, DEAF, WCHC, WCHR, WCHS, DPNA, MAAS
8. Pasajeros VIP
    1. - Viajeros frecuentes-Programas de fidelización
    2. - Alianzas
    3. - Salas VIP
9. Pasajeros con irregularidades legales

UNIDAD DIDÁCTICA 2. PROCESOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE/CONSUMIDOR

1. Concepto y características de la función de atención al cliente
    1. - Empresas fabricantes
    2. - Empresas distribuidoras
    3. - Empresas de relaciones con clientes y servicios de atención al cliente
2. Dependencia funcional del departamento de atención al cliente
    1. - Organización funcional de las empresas: organigrama
    2. - Interrelaciones del departamento de atención al cliente: comercial, financiero y de ventas
3. El marketing en la empresa y su relación con el departamento de atención al cliente
    1. - Marketing relacional
    2. - Relaciones con clientes
    3. - Canales de comunicación con el cliente: tanto presenciales como no presenciales
    4. - Obtención y recogida de información del cliente
4. Variables que influyen en la atención al cliente
    1. - Posicionamiento e imagen
    2. - Relaciones públicas
5. La información suministrada por el cliente
    1. - Análisis comparativo
    2. - Naturaleza de la información
    3. - Cuestionarios
6. Documentación implicada en la atención al cliente
7. Servicio Postventa

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ASPECTOS LEGALES EN RELACIÓN CON LA ATENCIÓN AL CLIENTE

1. Ordenación del Comercio Minorista

    1. - Contenido
    2. - Implicaciones en la atención a clientes
2. Servicios de la Sociedad de Información y el Comercio Electrónico
    1. - Contenido
    2. - Implicaciones
3. Protección de Datos
    1. - Contenido
    2. - Implicaciones en las relaciones con clientes
4. Protección al consumidor
    1. - Ley General de Defensa de los consumidores y usuarios

UNIDAD DIDÁCTICA 4. CONTROL DE SEGURIDAD Y EL EQUIPAJE

1. Franquicia
2. Equipaje de mano
3. Equipaje facturado
4. Equipaje especial y aceptación limitada
    1. - Equipaje deportivo
    2. - Armas
    3. - Animales domésticos
5. Controles y seguridad

UNIDAD DIDÁCTICA 5. EL BILLETE

1. Acuerdos Interline
2. Tarifas nacionales
    1. - Tipos de viaje
    2. - Tarifas domésticas: descuentos
3. Tarifas especiales e internacionales
4. Tarifas públicas vs. privadas

UNIDAD DIDÁCTICA 6. LA DOCUMENTACIÓN

1. La documentación
    1. - Documento Nacional de Identidad
    2. - Pasaporte
    3. - Visado
2. Requisitos de entrada específicos

UNIDAD DIDÁCTICA 7. FACTURACIÓN Y EMBARQUE. PROTOCOLO

1. Proceso y procedimiento de facturación
2. Acceso a la puerta de embarque
3. Megafonía
    1. - Avión en finger
    2. - Avión en remoto
    3. - Otras llamadas
4. Acceso a la aeronave
    1. - Por pasarela

    2. - En jardinera
    3. - A pie
5. Cierre de embarque, entrega de documentación y acciones post-vuelo

UNIDAD DIDÁCTICA 8. LLEGADA E INCIDENCIAS

1. Desembarque y tránsitos
2. Incidencias relativas a los pasajeros
3. Incidencias relativas al equipaje
    1. - Pérdida o extravío
    2. - Pir-Property Irregularity Report
4. Absorción de gastos

UNIDAD DIDÁCTICA 9. ATENCIÓN Y GESTIÓN DE CONSULTAS, RECLAMACIONES Y QUEJAS EN CONSUMO

1. Funciones fundamentales desarrolladas en la atención al cliente
    1. - Naturaleza
    2. - Efectos
2. Documentación que obtienen y elaboran los departamentos de atención al consumidor
3. Procedimiento de recogida de las quejas y reclamaciones/denuncias
    1. - Elementos formales que contextualizan la reclamación
    2. - Documentos necesarios o pruebas en una reclamación
    3. - Configuración documental de la reclamación: hoja de reclamación
4. Normativa reguladora en caso de quejas y reclamación/denuncia entre empresas y consumidores
5. Proceso de tramitación y gestión de una reclamación
    1. - Plazos de presentación
    2. - Interposición de la reclamación ante los distintos órganos/entes
    3. - Gestión on-line
6. Métodos usuales en la resolución de quejas y reclamaciones
    1. - Fases del proceso de resolución
    2. - Documentación que se genera

UNIDAD DIDÁCTICA 10. ATENCIÓN AL CLIENTE/CONSUMIDOR EN INGLÉS

1. Terminología específica en las relaciones comerciales con clientes
2. Usos y estructuras habituales en la atención al cliente/consumidor
    1. - Saludos
    2. - Presentaciones
    3. - Fórmulas de cortesía habituales
3. Diferenciación de estilos formal e informal en la comunicación comercial oral y escrita
4. Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes/consumidores

Solicita información sin compromiso

¡Matricularme ya!

Telefonos de contacto

España	+34 900 831 200	Argentina	54-(11)52391339
Bolivia	+591 50154035	Estados Unidos	1-(2)022220068
Chile	56-(2)25652888	Guatemala	+502 22681261
Colombia	+57 601 50885563	Mexico	+52-(55)11689600
Costa Rica	+506 40014497	Panamá	+507 8355891
Ecuador	+593 24016142	Perú	+51 1 17075761
El Salvador	+503 21130481	República Dominicana	+1 8299463963

!Encuéntranos aquí!

Edificio Educa Edtech

Camino de la Torrecilla N.º 30 EDIFICIO EDUCA EDTECH,
C.P. 18.200, Maracena (Granada)

formacion@euroinnova.com

www.euroinnova.com

Horario atención al cliente

Lunes a viernes: 9:00 a 20:00h Horario España

¡Síguenos para estar al tanto de todas nuestras novedades!

España

Latino America

Reública Dominicana

Ver en la web

EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

EUROINNOVA

INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

By
EDUCA EDTECH
Group