



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

Curso de Atención Presencial, Telefónica y Virtual al Ciudadano





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

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.



[Ver en la web](#)



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

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



ONLINE EDUCATION



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

4. Calidad AENOR

- ✓ Somos Agencia de Colaboración N°99000000169 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:



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



Nos adaptamos a todos los métodos de pago internacionales:



y muchos mas...



Ver en la web



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

Curso de Atención Presencial, Telefónica y Virtual al Ciudadano



DURACIÓN
60 horas



MODALIDAD
ONLINE



ACOMPANIAMIENTO
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 XXXXXXXXXXXXXXXX.

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 Externado Consultoría, Categoría Profesional del Consejo Económico y Social de la UNED (CCE) (Bases: Resolución 10/05)

Ver en la web



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

Descripción

Tanto en la Administración Local, como en cualquier otra entidad, la atención al ciudadano es de suma de importancia y se debe realizar de la forma adecuada en el desarrollo de las tareas propias de cada sector. Así, con el presente curso se pretende aportar los conocimientos necesarios para llevar a cabo con profesionalidad la atención al ciudadano tanto de manera presencial, como telefónica o virtual.

Objetivos

Los objetivos perseguidos a través de este programa formativo de Atención al Ciudadano son los siguientes: - Determinar la importancia del establecimiento de un proceso de comunicación adecuado entre el ciudadano y la Administración Local. - Desarrollar las técnicas de atención presencial al ciudadano que garantizan el establecimiento de un proceso de comunicación adecuado. - Indicar el proceso de atención telefónica al ciudadano. - Conocer las medidas de calidad que deben cumplir en la atención al ciudadano en la Administración Local.

A quién va dirigido

Este curso de Atención presencial, telefónica y virtual al ciudadano está dirigido a todos los profesionales que trabajan en la Administración Local y quieren ampliar y/o actualizar su formación en el ámbito comunicativo para garantizar el adecuado desempeño de sus tareas. También está dirigido a todas aquellas personas interesadas en adquirir este tipo de formación.

Para qué te prepara

Este curso de Atención presencial, telefónica y virtual al ciudadano proporciona al alumnado la información necesaria para poder establecer profesionalmente un proceso comunicativo adecuado en diferentes ámbitos: presencial, telefónico y virtual.

Salidas laborales

Una vez finalizada la formación en el presente curso, habrás obtenido los conocimientos y habilidades necesarios que te capacitarán para optar a cargos como: Funcionarios Públicos, Entidades Locales y/o Administración Local.

TEMARIO

UNIDAD DIDÁCTICA 1 LA COMUNICACIÓN CON EL CIUDADANO EN LA ADMINISTRACIÓN LOCAL

1. Administración local
 1. - Normativa referente a la administración local
2. Atención al ciudadano desde la Administración
3. Tratamiento diferencial de sugerencias, consultas en la comunicación al ciudadano
4. Procesos de comunicación ante el ciudadano
 1. - Interpersonal
 2. - Telefónica
 3. - Escrita
5. Tratamiento al ciudadano
 1. - Personas versus problemas
 2. - Percepción-emoción-comunicación

UNIDAD DIDÁCTICA 2 TÉCNICAS DE ATENCIÓN PRESENCIAL AL CIUDADANO

1. Habilidades personales y sociales
 1. - Lenguaje
 2. - Escucha activa
 3. - Empatía
 4. - Asertividad
 5. - Feedback
2. Caracterización de los distintos tipos de ciudadanos
 1. - Tipologías de personalidad
 2. - Tipologías de actitudes
3. Atención al ciudadano de manera presencial
 1. - Proceso de acogida al usuario
 2. - Comunicación e interacción con el usuario

UNIDAD DIDÁCTICA 3 LA ATENCIÓN TELEFÓNICA AL CIUDADANO

1. Introducción
2. Objetivos
3. Mapa Conceptual
4. Introducción a la atención telefónica
 1. - Recepción de llamada
 2. - Realización de llamadas
5. Descripción y funciones del profesional ante la atención telefónica
6. Entorno de Trabajo
7. Competencias de perfil profesional en la atención telefónica al ciudadano
 1. - Competencias Genéricas
 2. - Competencias Específicas
8. Habilidades interpersonales en la atención telefónica
 1. - Barreras de la comunicación
 2. - La escucha activa

- 3. - La asertividad
- 4. - Empatía
- 5. - La inteligencia emocional

UNIDAD DIDÁCTICA 4 LA ATENCIÓN VIRTUAL

- 1. Introducción a la atención virtual
- 2. Correo electrónico
 - 1. - Protocolo en la atención virtual mediante correo electrónico
- 3. Chat
 - 1. - Protocolo en el uso de chat
- 4. Redes sociales
 - 1. - Facebook
 - 2. - Twitter
 - 3. - Protocolo de uso
- 5. Videollamada

UNIDAD DIDÁCTICA 5 LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA ADMINISTRACIÓN LOCAL

- 1. Procesos de calidad
 - 1. - Fases de implantación de un sistema de gestión de calidad
- 2. Concepto y características de la calidad de servicio
 - 1. - Importancia
 - 2. - Objeto
 - 3. - Calidad y satisfacción del usuario
- 3. Ratios de control y medición de la calidad y satisfacción del usuario
 - 1. - Elementos de control
 - 2. - Métodos de evaluación de la calidad del servicio de atención al cliente
 - 3. - Medidas correctoras

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

!Encuétranos 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!



Ver en la web



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



By
EDUCA EDTECH
Group