



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



Postgrado en Atención de Quejas e Informes de Consumo





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**.

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

Postgrado en Atención de Quejas e Informes de Consumo



DURACIÓN
300 horas



**MODALIDAD
ONLINE**



**ACOMPañAMIENTO
PERSONALIZADO**

Titulación

Titulación Expedida por EDUCA BUSINESS SCHOOL como Escuela de Negocios Acreditada para la Impartición de Formación Superior de Postgrado, con Validez Profesional a Nivel Internacional

Descripción

Este Postgrado en Atención de quejas e Informes de Consumo (Doble Titulación URJC & Educa + 2 Créditos ECTS) le ofrece una formación especializada en el ámbito del Comercio y Marketing es necesario conocer los diferentes campos de la Atención al cliente, dentro del área profesional de la compraventa. Así, con el presente curso se pretende aportar los conocimientos necesarios para la documentación e informes de consumo.

Objetivos

- Analizar la información y documentación relacionadas con el consumo y derechos del consumidor o usuario de bienes y servicios.
- Elaborar documentos específicos sobre consumo, integrando datos, textos y gráficos, con la organización, formato y presentación adecuados.
- Aprender a utilizar las quejas como instrumento estratégico para incrementar el negocio de la empresa.
- Conocer las técnicas más apropiadas para una eficaz gestión de las quejas y reclamaciones recibidas y poder emplearlas como modo de acercamiento a los clientes.
- Desarrollar una política favorable a la recepción de quejas como medio para la mejora continua

[Ver en la web](#)



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

del servicio que se presta

A quién va dirigido

Este Postgrado en Atención de quejas e Informes de Consumo (Doble Titulación URJC & Educa + 2 Créditos ECTS) está dirigido a los profesionales del mundo interesados en el ámbito de Comercio y Marketing y quieran especializarse en Atención Eficaz de Quejas y Reclamaciones

Para qué te prepara

Este Postgrado en Atención de quejas e Informes de Consumo (Doble Titulación URJC & Educa + 2 Créditos ECTS) le prepara para adquirir unos conocimientos específicos dentro del área desarrollando en el alumno unas capacidades para desenvolverse profesionalmente en el sector, y más concretamente en Atención Eficaz de Quejas y Reclamaciones

Salidas laborales

Comercio y Marketing

[Ver en la web](#)



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

TEMARIO

PARTE 1. ATENCIÓN EFICAZ A QUEJAS Y RECLAMACIONES

UNIDAD DIDÁCTICA 1. GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

1. Conceptos generales
2. Objeciones
3. Quejas
4. Reclamaciones
5. Análisis y tratamiento de la queja/reclamación
6. Pautas para aumentar una atención de calidad

UNIDAD DIDÁCTICA 2. DESARROLLO DE UN SISTEMA EFICAZ DE GESTIÓN DE RECLAMACIONES

1. Obtención de la información: teléfono y otras estrategias
2. Fomentar la receptividad de las quejas en la empresa
3. Implementación de un sistema de gestión de reclamaciones

UNIDAD DIDÁCTICA 3. SONDEOS DE MEJORAS

1. Medición de la satisfacción del cliente
2. Cuestionarios
3. Sondeos de mejora
4. Tipos de sondeos
5. ¿Cómo hacer una encuesta de satisfacción?
6. Niveles de gestión
7. Elementos del sistema de quejas y reclamaciones

PARTE 2. DOCUMENTACIÓN E INFORMES EN CONSUMO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ELABORACIÓN DE BOLETINES Y SÍNTESIS DE INFORMACIÓN EN CONSUMO

1. Terminología de la documentación e información de consumo:
 1. - Tesoros y palabras claves en consumo y su normativa
 2. - Lenguajes: normativos y documentales
2. Boletines de Información e Informes:
 1. - Concepto
 2. - Finalidad
 3. - Estructura
 4. - Composición
3. Cumplimiento de procedimientos de elaboración y presentación:
 1. - Forma
 2. - Plazos
4. Técnicas y normas gramaticales:
 1. - Corrección ortográfica y semántica
 2. - Construcción de oraciones

3. - Normas de aplicación de siglas y abreviaturas
4. - Herramientas para la corrección de textos: Diccionarios, gramáticas, diccionarios de sinónimos y antónimos y correcciones informáticas
5. Técnicas de elaboración de documentos de síntesis y comunicación escrita:
 1. - Pautas de realización: concisión, precisión, claridad, coherencia, riqueza de vocabulario, cohesión y énfasis
 2. - Estilos de redacción: técnicas de sintetización de contenidos
6. Redacción de documentos profesionales:
 1. - Lenguaje escrito
 2. - Contenido y su organización: fichas de contenido
 3. - Resumen o síntesis
7. Presentación de la documentación:
 1. - Fuentes de origen
 2. - Cronología
 3. - Canales de comunicación y divulgación
 4. - Internet/Intranet
8. Normativa y usos habituales en la elaboración y presentación de la documentación de consumo:
 1. - Protección de datos
 2. - Seguridad y confidencialidad

UNIDAD DIDÁCTICA 2. TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN DE CONSUMO CON PROCESADORES DE TEXTO

1. Aspecto de los caracteres y letras:
 1. - Tipo
 2. - Tamaño
 3. - Efectos
2. Aspecto de un párrafo:
 1. - Alineación e interlineado
 2. - Espacio anterior y posterior
 3. - Sangrías y tabuladores en el texto
 4. - Trabajo con la regla
 5. - Listas numeradas
 6. - Cambio de estilo, viñetas y otros
3. Formato del documento:
 1. - Auto-formato
 2. - Autocorrección
 3. - Aplicación de manuales de estilo
4. Edición de textos:
 1. - Configuración de encabezados y pies de página
 2. - Inserción en ediciones de texto de: tablas, gráficos, organigramas, objetos e imágenes y otros
5. Documentos profesionales:
 1. - Creación y uso de plantillas
 2. - Tareas automatizadas
6. Creación de un informe personalizado:
 1. - Asistente para informes
 2. - Creación de un informe (en columnas, tabular o justificado)
 3. - Creación de un auto informe

7. Creación de formularios:

1. - Asistente para formularios
2. - Creación de un formulario: en columnas, tabulación, hojas de datos o justificado, formularios que incluye un subformulario
3. - Auto-formulario
4. - Apertura, cierre, cambio, almacenamiento, eliminación e impresión de un formulario
5. - Uso de filtros en formularios

8. Impresión de textos

UNIDAD DIDÁCTICA 3. PRESENTACIÓN DE INFORMACIÓN EN CONSUMO CON TABLAS

1. Presentación de información con tablas:

1. - Creación de una tabla
2. - Propiedades: añadir bordes y sombreado, combinación de celdas
3. - Importación, vinculación y exportación de tablas

2. Edición de una tabla:

1. - Movimiento
2. - Agregaciones y eliminaciones
3. - Búsquedas y reemplazos de datos
4. - Copias, cortes y pegados de datos

3. Relaciones entre las tablas:

1. - Índices
2. - Conversiones de texto y tablas

4. Personalización de la vista Hoja de datos:

1. - Visualización y ocultación
2. - Cambio altura de filas y columnas
3. - Desplazamiento e inmovilización

5. Impresión de una hoja de datos

UNIDAD DIDÁCTICA 4. PRESENTACIÓN DE INFORMACIÓN EN CONSUMO CON GRÁFICOS

1. Elaboración de representaciones gráficas:

1. - Criterios de selección: legibilidad, representatividad, vistosidad

2. Elementos presentes en los gráficos:

1. - Rangos o series del gráfico, título, leyenda, ejes, líneas de división, escalas, rótulos, fuentes, representación-

3. Configuración y modificación de los elementos

4. Tipos de gráficos:

1. - de líneas, de áreas, de barras, de columnas o histogramas, polígonos, ojivas, de anillos, de radar, de superficie, de dispersión, burbujas, representación de grafos, sectores o ciclograma, de movimiento, pictogramas u otros a partir de datos convenientemente tabulados

5. Creación de un gráfico:

1. - Selección del tipo de gráfico
2. - Selección de los rangos de datos
3. - Agregar una nueva serie de datos al gráfico
4. - Opciones del gráfico
5. - Ubicación del gráfico

6. Modificación del gráfico:

1. - Tipo de gráfico
2. - Datos de origen
3. - Opciones de gráfico
4. - Ubicación
5. - Agregar datos y línea de tendencia
6. - Vista en 3D
7. Borrado de un gráfico
8. Integración de gráficos en documentos.

Solicita información sin compromiso

¡Matricularme ya!

Teléfonos 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