



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



**Postgrado en Calidad del Servicio al Cliente y Gestión de Quejas + Titulación Universitaria**





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 estudiantes de experimentar un crecimiento personal y profesional con formación eminentemente 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**  
INTERNACIONAL 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

Ver en la web



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

## 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 Calidad del Servicio al Cliente y Gestión de Quejas + Titulación Universitaria



**DURACIÓN**  
400 horas



**MODALIDAD  
ONLINE**



**ACOMPañAMIENTO  
PERSONALIZADO**



**CREDITOS**  
8 ECTS

### Titulación

---

Doble Titulación: - Titulación de Postgrado en Calidad del Servicio al Cliente y Gestión de Quejas con 200 horas expedida por EDUCA BUSINESS SCHOOL como Escuela de Negocios Acreditada para la Impartición de Formación Superior de Postgrado, con Validez Profesional a Nivel Internacional - Titulación Universitaria de Atención al Cliente con 200 horas y 8 ECTS expedida por UTAMED - Universidad Tecnológica Atlántico Mediterráneo.

### Descripción

---

Si trabaja en un entorno en el que se requieren dotes para atender al cliente y prestar un servicio de calidad este es su momento, con el Postgrado en Calidad del Servicio al Cliente y Gestión de Quejas podrá adquirir los conocimientos necesarios para desempeñar esta función de manera profesional. Gracias a la realización de este Postgrado conocerás las técnicas para gestionar quejas y reclamaciones de clientes, prestando un servicio de calidad.

[Ver en la web](#)



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

## Objetivos

---

- Dotar a los trabajadores de la formación necesaria que les capacite y prepare para desarrollar competencias y cualificaciones en puestos de trabajo que conlleven responsabilidades, por un lado de programación con el fin de que los trabajadores adquieran los conocimientos necesarios para realizar una correcta y adecuada organización del trabajo y por otro lado, de dirección, ya que los encargados de organizar el trabajo deben tener una correcta formación en la materia con el fin de maximizar los recursos, tanto materiales como humanos, de que dispone la empresa.
- Proporcionar a los alumnos los conocimientos sobre todas las técnicas de atención y servicio al cliente imprescindibles para la mejora de su desempeño profesional.
- Instruir a los trabajadores encargados de organizar y dirigir el trabajo, en materia de calidad en el servicio y atención al cliente, para que conozcan los sistemas más apropiados a la hora de adoptar estrategias de calidad en el servicio y la atención al cliente.

## A quién va dirigido

---

Este Postgrado en Calidad del Servicio al Cliente y Gestión de Quejas está dirigido a profesionales del sector que deseen ampliar su formación, así como a personas interesadas en este entorno y que tengan interés en adquirir conocimientos de atención al cliente.

## Para qué te prepara

---

El Postgrado en Calidad del Servicio al Cliente y Gestión de Quejas le prepara para tener una visión completa sobre este entorno, llegando a desenvolverse de manera experta en la gestión de reclamaciones en materia de consumo, así como en el servicio de atención al cliente.

## Salidas laborales

---

Atención al cliente / Comunicación.

[Ver en la web](#)



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

## TEMARIO

---

### PARTE 1. CALIDAD EN EL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE

#### UNIDAD DIDÁCTICA 1. EL CLIENTE/CONSUMIDOR

1. El consumidor y sus necesidades
  1. - Comportamiento del consumidor
2. La psicología; mercado
3. La psicología; consumidor
  1. - Teorías sobre el comportamiento del consumidor
4. Necesidades
  1. - Clasificación de las necesidades (Maslow)
  2. - Los deseos
5. Motivaciones
  1. - Motivaciones según las necesidades (Maslow)
  2. - Teoría de los factores (Herzberg)
  3. - Otros motivos; criterios contrapuestos
6. Tipos de consumidores
7. Análisis del comportamiento del consumidor
  1. - La influencia de la cultura en la conducta del comprador
  2. - Aspectos subculturales en el comportamiento del consumidor: etnia y edad
  3. - Clase social del consumidor
8. Factores de influencia en la conducta del consumidor
  1. - Factores personales de influencia
  2. - Variables ambientales externas
  3. - Determinantes individuales de la conducta
9. Modelos del comportamiento del consumidor

#### UNIDAD DIDÁCTICA 2. ATENCIÓN AL CLIENTE

1. Servicio al cliente
2. Asistencia al cliente
  1. - Asistencia en el Punto de Venta
  2. - Información y formación del cliente
3. Satisfacción del cliente
  1. - Formas de hacer el seguimiento
4. Derechos del cliente-consumidor
5. Tratamiento de reclamaciones
6. Tratamiento de dudas y objeciones
  1. - Procedimiento general para el manejo de objeciones.
  2. - Métodos específicos para manejar objeciones
  3. - ¿Por qué se producen las objeciones?

#### UNIDAD DIDÁCTICA 3. PROCESOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

1. Concepto y características de la función de atención al cliente

Ver en la web



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

1. - Empresas fabricantes
2. - Empresas distribuidoras
3. - Empresas de relaciones con clientes y servicios de atención al cliente
4. - El defensor del cliente: pautas y tendencias
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. Factores fundamentales desarrollados en la atención al cliente
  1. - Naturaleza
  2. - Efectos
  3. - Normativa: productos y ámbitos regulados
4. 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
5. Variables que influyen en la atención al cliente
  1. - Posicionamiento e imagen
  2. - Relaciones públicas
6. La información suministrada por el cliente
  1. - Análisis comparativo
  2. - Naturaleza de la información
  3. - Cuestionarios
  4. - Satisfacción del cliente
  5. - Averías
  6. - Reclamaciones
7. Documentación implicada en la atención al cliente
8. Servicio Postventa

#### UNIDAD DIDÁCTICA 4. INFORMACIÓN E INVESTIGACIÓN SOBRE EL CLIENTE

1. Metodología que debe seguir el vendedor
  1. - El precontacto. La organización.
  2. - El precontacto. Preparación de la entrevista
2. Ejemplo de una preparación en la información e investigación

#### UNIDAD DIDÁCTICA 5. EL CONTACTO

1. Presentación
2. Cómo captar la atención
  1. - El saludo
  2. - Despertar el interés
3. Argumentación
4. Tratamiento de objeciones
5. Demostración
6. Negociación
  1. - Tipos de negociaciones
  2. - Cuestiones prácticas de negociación

## UNIDAD DIDÁCTICA 6. EL CIERRE DE LA VENTA. POSTVENTA

1. Estrategias para cerrar la venta
2. Tipos de clientes; cómo tratarlos
  1. - Clientes difíciles
3. Técnicas y tipos de cierre
  1. - Técnicas y tipos de cierre para clientes difíciles
4. Cómo ofrecer un excelente servicio postventa

## UNIDAD DIDÁCTICA 7. CALIDAD EN LA PRESENTACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

1. Procesos de calidad en la empresa
  1. - Beneficios de la calidad en la empresa
2. Concepto y características de la calidad de servicio
  1. - Importancia
  2. - Objeto
  3. - Calidad y satisfacción del cliente
3. Ratios de control y medición de la calidad y satisfacción del cliente
  1. - Elementos de control
  2. - Métodos de evaluación de la calidad del servicio de atención al cliente
  3. - Medidas correctoras

## UNIDAD DIDÁCTICA 8. ASPECTOS LEGALES EN RELACIÓN A 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
  2. - Regulación autonómica y local de protección al consumidor

## PARTE 2. GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES EN MATERIA DE CONSUMO

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. MARCO DE PROTECCIÓN DEL CLIENTE, CONSUMIDOR Y USUARIO EN CONSUMO

1. Normativa en defensa del consumidor:
  1. - Derechos y deberes
  2. - Legislación Estatal, Autonómica y Local
  3. - Legislación Comunitaria
2. Instituciones y organismos de protección al consumidor:
  1. - Tipología
  2. - Competencias

3. - Organigrama funcional
3. Procedimientos de protección al consumidor:
  1. - Protección de datos y confidencialidad
  2. - Transparencia de los procedimientos

## UNIDAD DIDÁCTICA 2. 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
7. La actuación administrativa y los actos administrativos:
  1. - Concepto y elementos
  2. - Clases
  3. - Eficacia de los actos
  4. - El silencio administrativo
  5. - Normativa específica que regula la actuación y actos administrativos

## UNIDAD DIDÁCTICA 3. MEDIACIÓN Y ARBITRAJE EN MATERIA DE CONSUMO

1. Conceptos y características:
  1. - Árbitro
  2. - Mediador
  3. - Partes implicadas
  4. - Materias susceptibles de mediación/arbitraje de consumo
2. La mediación:
  1. - Personas jurídicas y físicas que intervienen en la mediación
  2. - Requisitos exigibles
  3. - Procedimientos seguidos
3. El arbitraje de consumo:
  1. - Personas jurídicas y físicas que intervienen en el arbitraje
  2. - Ordenamiento jurídico de arbitraje nacional e internacional
  3. - Organigrama funcional
  4. - Convenio arbitral: contenido, formalización y validez
  5. - Institucionalización del arbitraje

6. - Juntas arbitrales
7. - Laudo arbitral
4. Procedimientos de arbitraje en consumo:
  1. - Principios generales
  2. - Fases: inicio, prueba, medidas cautelares y terminación
  3. - Ventajas e inconvenientes
5. Documentación en procesos de mediación y arbitraje:
  1. - Convocatoria
  2. - Acta
  3. - Resolución

#### UNIDAD DIDÁCTICA 4. COMUNICACIÓN EN SITUACIONES DE QUEJAS Y RECLAMACIONES EN CONSUMO

1. Conceptos:
  1. - Queja
  2. - Reclamación
  3. - Consulta
  4. - Denuncia
  5. - Partes intervinientes
2. Caracterización del cliente/consumidor/usuario ante quejas y reclamaciones:
  1. - Situación, percepción, motivación: clima
  2. - Tratamiento
3. Procesos de comunicación en situaciones de consultas, quejas y reclamaciones:
  1. - Interpersonal
  2. - Telefónica
  3. - Escrita
  4. - Telemática
4. Herramientas de comunicación aplicables al asesoramiento y la negociación de conflictos de consumo:
  1. - Teoría de la argumentación: componentes, contexto y condiciones
  2. - Dialéctica de la argumentación
  3. - Negociación y sus técnicas de comunicación

#### UNIDAD DIDÁCTICA 5. NEGOCIACIÓN Y RESOLUCIÓN ANTE UNA QUEJA O RECLAMACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

1. Objetivos en la negociación de una reclamación (denuncia del consumidor)
2. Técnicas utilizadas en la negociación de reclamaciones
3. Caracterización del proceso de negociación:
  1. - Tipos de clientes/consumidores/usuarios
  2. - Factores influyentes
  3. - Departamento gestor
  4. - Trámites y documentación
4. Planes de negociación:
  1. - Preparación
  2. - Desarrollo
  3. - Resolución

## UNIDAD DIDÁCTICA 6. CONTROL DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

1. Tratamiento de las anomalías:
  1. - Principales incidencias/anomalías
  2. - Forma
  3. - Plazos
2. Procedimientos de control del servicio:
  1. - Parámetros de control
  2. - Técnicas de control
3. Indicadores de calidad
4. Evaluación y control del servicio:
  1. - Métodos de evaluación
  2. - Medidas correctoras
5. Análisis estadístico.

## 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](mailto:formacion@euroinnova.com)

 [www.euroinnova.com](http://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