



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

Curso de Customer Experience Management





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

Curso de Customer Experience Management



DURACIÓN
200 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 ÁREA MANAGER
La Dirección Académica





Con Externado Consultoría, Categoría Profesional del Consejo Económico y Social de la UNED (CCE) (Bases: Resolución 6046)

Ver en la web



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

Descripción

Con el presente Curso de Customer Experience Management recibirá una formación especializada en la materia. En el mundo del comercio en general es importante conocer la experiencia del usuario o cliente cuando realiza un proceso de compra. Entender todas sus necesidades o inquietudes presentes durante el proceso de compra, es vital para poder mejorar la tasa de ventas y fidelizar a los clientes.

Objetivos

Este Curso de Customer Management perseguirá la consecución de los siguientes objetivos establecidos: - Conocer la estrategia en la experiencia del cliente. - Conocer la experiencia digital y la experiencia del usuario. - Conocer las herramientas del neuromarketing.

A quién va dirigido

El presente curso está dirigido a todas aquellas personas del ámbito del comercio y del marketing que quieran especializarse en la gestión de la experiencia del cliente.

Para qué te prepara

El presente Curso de Customer Experience Management le proporcionará la formación necesaria para aprender a gestionar la experiencia del usuario, pudiendo de esta forma ofrecer al cliente la mejor experiencia durante los procesos de compra.

Salidas laborales

Con este Curso de Customer Management, ampliarás tu formación en el ámbito empresarial. Asimismo, te permitirá mejorar tus expectativas laborales como empleado en departamentos tanto de marketing como comerciales.

TEMARIO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. INTRODUCCIÓN AL CUSTOMER EXPERIENCE

1. Customer Experience: aspectos generales
 1. - Los beneficios del Customer Experience
 2. - Las dimensiones clave del Customer Experience
2. Importancia de la experiencia en el sector servicios
 1. - Importancia de la experiencia
3. Customer journey map
 1. - ¿Qué es el Customer journey map?
 2. - Utilidad
 3. - Creación del Customer Journey Map
4. Branding y experiencia del cliente
 1. - Función principal
 2. - Branding y posicionamiento
 3. - Factores clave de una marca
 4. - Branding y experiencia

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ESTRATEGIA DE LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE

1. Métricas de satisfacción y experiencia del cliente
2. Generar valor añadido al cliente
 1. - Estrategias de diferenciación
 2. - Estrategias de posicionamiento

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ANÁLISIS DE LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE

1. Las técnicas de grupo
 1. - Qué son y qué no son las técnicas grupales
 2. - Elección de la técnica adecuada
 3. - Normas generales para el uso de las técnicas de grupo
2. Las encuestas
 1. - Encuesta personal presencial
 2. - Encuesta telefónica
 3. - Encuestas en Internet
 4. - Encuesta postal
3. La filosofía de Parasuraman

UNIDAD DIDÁCTICA 4. EXPERIENCIA DIGITAL Y EXPERIENCIA DEL USUARIO

1. Monitorización de la experiencia digital del cliente
 1. - Principios de persuasión y posibles clientes
 2. - Seguimiento de audiencias
2. El marketing online
 1. - Internet como canal de comunicación
 2. - Conceptualización del marketing online

- 3. - Características del marketing online
- 3. Social media marketing
 - 1. - Introducción al Plan Social Media
 - 2. - Beneficios del Social Media Marketing

UNIDAD DIDÁCTICA 5. HERRAMIENTAS DEL NEUROMARKETING Y SU APLICACIÓN EN LA FUERZA DE VENTAS

- 1. Definición y objetivos del Neuromarketing
- 2. Evolución del marketing al neuromarketing
 - 1. - De las 4 P's a las 4 C's
 - 2. - Hacia el Marketing Mix emocional
 - 3. - El surgimiento del Neuromarketing
- 3. Aplicaciones del neuromarketing

UNIDAD DIDÁCTICA 6. APLICACIONES PROFESIONALES Y ÁMBITOS DE ACTUACIÓN DEL NEUROMARKETING

- 1. Perfil profesional en Neuromarketing
- 2. El neuromarketing en el mercado
 - 1. - ¿Qué ofrecen las empresas?
 - 2. - El Neuromarketing en España
 - 3. - El Neuromarketing en el mercado internacional

UNIDAD DIDÁCTICA 7. MOTIVACIÓN Y EMOCIÓN. HERRAMIENTAS PARA EL NEUROMARKETING

- 1. Motivación. Definición y aspectos básicos
 - 1. - Motivación negativa
 - 2. - Motivaciones ocultas
 - 3. - Motivación de los consumidores
- 2. Emoción. Definición y aspectos básicos
 - 1. - El almacenamiento de las emociones
 - 2. - Los tiempos y las emociones

UNIDAD DIDÁCTICA 8. PERCEPCIÓN Y ATENCIÓN. HERRAMIENTAS PARA EL NEUROMARKETING

- 1. Percepción. Definición y aspectos básicos
- 2. La percepción selectiva
- 3. La percepción de acontecimientos
- 4. Atención. Definición y aspectos básicos
- 5. Taxonomía de la atención
- 6. Los filtros del cerebro
- 7. El ojo del espectador
- 8. Percepción y atención. Caso de estudio

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