



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



Postgrado en Gestión de Archivos y Técnicas de Recepción y Comunicación en la Relación con el Cliente





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 Gestión de Archivos y Técnicas de Recepción y Comunicación en la Relación con el Cliente



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

todos los sectores productivos, tanto en entidades públicas como privadas. Es por ello, que se precisa necesario conocer el funcionamiento básico de los elementos que conforman el equipo informático disponible en el desarrollo de la actividad administrativa, con el fin de garantizar su operatividad. Con este curso el alumno aprenderá lo conocimientos necesarios para gestionar el archivo en soporte convencional e informático Y las técnicas empleadas en la recepción y comunicación con los clientes.

Objetivos

- Identificar la estructura funcional de organizaciones tipo y de la Administración Pública, distinguiendo los flujos de información en las comunicaciones orales o escritas, de forma presencial, telemática o electrónica, y sus medios de canalización.
- Aplicar las técnicas de comunicación oral, presencial o telemática, transmitiendo información de acuerdo con los usos y costumbres socioprofesionales habituales de organizaciones e interlocutores tipo.
- Aplicar el proceso de recepción, acogida y registro de visitas en situaciones tipo desarrollando

[Ver en la web](#)



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

las habilidades de comunicación convenientes en cada una de las fases.

- Aplicar técnicas de comunicación escrita en la redacción y cumplimentación de información y documentación, oficial o privada, mediante la utilización de medios ofimáticos y electrónicos.
- Aplicar las técnicas de registro público y privado, y distribución de la información y documentación, facilitando su acceso, seguridad y confidencialidad.
- Identificar los componentes del equipamiento del sistema de archivos –equipos informáticos, sistemas operativos, redes, elementos y contenedores de archivo.
- Utilizar las prestaciones de los sistemas operativos y de archivo de uso habitual en el ámbito organizacional, creando y manteniendo una estructura organizada y útil a los objetivos de archivo planteados consiguiéndose su optimización.
- Aplicar las técnicas de registro y archivo de la información, pública y/o privada, que faciliten el acceso, la seguridad y la confidencialidad de la documentación en soporte papel.
- Ejecutar los procedimientos que garanticen la integridad, seguridad, disponibilidad y confidencialidad de la información.
- Utilizar las prestaciones básicas y asistentes de aplicaciones informáticas de bases de datos para la obtención y presentación de información, creando las consultas, informes y otros objetos personalizados en función de unas necesidades propuestas.

A quién va dirigido

Este curso está dirigido para todas aquellas personas que quieran orientar su futuro laboral en actividades administrativas en la relación con el cliente, o aquellas que quieran actualizar sus conocimientos profesionales dentro de esta área.

Para qué te prepara

Este Postgrado en Gestión de Archivos y Técnicas de Recepción y Comunicación en la Relación con el Cliente, le prepara para formarse sobre los procedimientos utilizados para llevar a cabo la gestión de archivos y las técnicas de recepción y comunicación empleadas con los clientes en el sector servicios.

Salidas laborales

Desarrolla su actividad por cuenta ajena, en cualquier empresa o entidad del sector privado o público, principalmente en un departamento comercial, un departamento de compras y/o almacén, o en un servicio de recepción, registro, atención de reclamaciones o atención post venta, realizando las funciones a instancias de un responsable superior.

[Ver en la web](#)



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

TEMARIO

PARTE 1. TÉCNICAS DE RECEPCIÓN Y COMUNICACIÓN

UNIDAD DIDÁCTICA 1. PROCESOS DE COMUNICACIÓN EN LAS ORGANIZACIONES Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

1. Tipología de las organizaciones por:
2. Identificación de la estructura organizativa empresarial:
3. Identificación de la estructura funcional de la organización:
4. Flujos de comunicación: elaboración de diagramas de flujos e información gráfica
5. Canales de comunicación: tipos y características
6. La Administración Pública: su estructura organizativa y funcional
7. Técnicas de trabajo en grupo:
8. Estructuración y aplicación práctica de los diferentes manuales de procedimiento e imagen corporativa
9. Normativa vigente en materia de:

UNIDAD DIDÁCTICA 2. COMUNICACIÓN INTERPERSONAL EN ORGANIZACIONES Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

1. La comunicación oral: Normas de información y atención, internas y externas
2. Técnicas de comunicación oral:
3. La comunicación no verbal
4. La imagen personal en los procesos de comunicación:
5. Criterios de calidad en el servicio de atención al cliente o interlocutor:

UNIDAD DIDÁCTICA 3. RECEPCIÓN DE VISITAS EN ORGANIZACIONES Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

1. Organización y mantenimiento del entorno físico del espacio de acogida: Aspecto y disposición de materiales auxiliares y equipos
2. Control de entrada y salida de visitas, y sus registros
3. Funciones de las relaciones públicas en la organización
4. Proceso de comunicación en la recepción:
5. Aplicación de técnicas de conducta y relacionales específicas a los visitantes:
6. Formulación y gestión de incidencias básicas
7. Normativa vigente en materia de registro

UNIDAD DIDÁCTICA 4. COMUNICACIÓN TELEFÓNICA EN ORGANIZACIONES Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

1. Medios, equipos y usos de la telefonía: tipos más habituales en las comunicaciones orales
2. Manejo de centralitas telefónicas
3. La comunicación en las redes intranet e Internet
4. Modelos de comunicación telefónica: barreras y dificultades en la transmisión de la información
5. La comunicación comercial básica en la comunicación telefónica

6. La expresión verbal y no verbal en la comunicación telefónica:
7. Recepción
8. Identificación
9. Justificación de ausencias
10. Peticiones, solicitudes e inscripciones
11. Destrezas en la recepción y realización de llamadas
12. Normativa vigente en materia de seguridad, registro y confidencialidad de llamadas telefónicas

UNIDAD DIDÁCTICA 5. ELABORACIÓN Y TRANSMISIÓN DE COMUNICACIONES ESCRITAS, PRIVADAS Y OFICIALES

1. Formatos tipo de impresos y documentos en la empresa, instituciones y Administraciones Públicas: Tipología y características de los documentos
2. Normas de comunicación y expresión escrita en la elaboración de documentos e informes, internos y externos:
3. Técnicas de comunicación escrita:
4. Cartas comerciales
5. Soportes para la elaboración y transmisión de información según:
6. Elaboración de documentos de información, y comunicación, privados y oficiales:
7. Utilización de medios y equipos ofimáticos y telemáticos: con agilidad y destreza para la elaboración y transmisión de la información y documentación
8. Aplicación práctica de los manuales de comunicación corporativa en las comunicaciones escritas

UNIDAD DIDÁCTICA 6. REGISTRO Y DISTRIBUCIÓN DE LA INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN CONVENCIONAL O ELECTRÓNICA

1. Organización de la información y documentación:
2. Correspondencia y paquetería:
3. Recepción de la información y paquetería:
4. Procedimientos de registro de entrada y salida de correspondencia y paquetería: cotejo, gestión y compulsas
5. Actuación básica en las Administraciones Públicas:
6. Conocimiento y difusión de los manuales de procedimiento e imagen
7. Aplicación de la normativa vigente de procedimientos de seguridad, registro y confidencialidad de la información y documentación convencional o electrónica

PARTE 2. GESTIÓN DE ARCHIVOS

MÓDULO 1. GESTIÓN DE ARCHIVOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. GESTIÓN DE ARCHIVOS, PÚBLICOS Y PRIVADOS.

1. Aplicación de técnicas de archivo documental:
 1. - Sistemas de clasificación y ordenación.
 2. - Finalidad y objetivos.
 3. - Índices de archivo: actualización.
 4. - Aplicación de manuales de ayuda.
 5. - Mejoras ante detección de problemas de organización.
2. Procedimiento de registro y posterior archivo:

1. - Identificación de soportes, mobiliario, útiles, elementos de archivo y contenedores.
2. - Reproducción y cotejo de la información de archivo documental a digital.
3. Procedimientos de acceso, búsqueda, consulta, recuperación, actualización, conservación y custodia de la información archivada.
4. Funciones y características de los sistemas operativos y de archivo:
 1. - Configuración de objetos en sistemas operativos. Forma de operar.
 2. - Creación/nombramiento, copia y eliminación de archivos, carpetas, subcarpetas y otras.
5. Técnicas de protección de accesos públicos y privados, en archivos convencionales e informáticos:
 1. - Niveles de protección: determinación.
 2. - Disposición de contraseñas y atributos de acceso.
 3. - Autorizaciones de acceso o consulta, detección de errores en el procedimiento.
6. Aplicación de procedimientos de seguridad y confidencialidad de la información:
 1. - Normativa vigente de protección de datos y conservación de documentación.
 2. - Copias de seguridad.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. OPTIMIZACIÓN BÁSICA DE UN SISTEMA DE ARCHIVO ELECTRÓNICO.

1. Equipos informáticos: puesta en marcha, mantenimiento operativo y revisión periódica que eviten anomalías de funcionamiento.
 1. - Elementos de hardware: Unidad Central de Proceso y Almacenamiento, equipos periféricos, componentes físicos de redes locales, supervisión de conexiones.
 2. - Elementos de software: instalación y desinstalación, programas, aplicaciones actualizadas y asistentes.
 3. - Equipos de reproducción.
2. Optimización de sistemas operativos monousuario, multiusuario, y en red:
 1. - Funciones y comandos básicos.
 2. - Herramientas básicas del sistema operativo.
3. Sistemas operativos en redes locales: configuración básica de un sistema de red, actualización y acciones para compartir recursos.
4. Aplicación de medidas de seguridad y confidencialidad del sistema operativo: programas de protección (antivirus, firewire, antispam, otros).
5. Medidas conservación e integridad de la información contenida en los archivos. Y salvaguarda de los derechos de autor.
6. Normas vigentes en materia de protección de datos y confidencialidad electrónica.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. GESTIÓN BÁSICA DE INFORMACIÓN EN SISTEMAS GESTORES DE BASES DE DATOS.

1. Bases de datos:
 1. - Tipos y características.
 2. - Estructura.
 3. - Funciones.
 4. - Asistentes.
 5. - Organización.
2. Mantenimiento de información en aplicaciones de bases de datos: introducción, ordenación, asistentes para formularios de introducción de información y actualización de datos.
3. Búsquedas de información en aplicaciones de bases de datos:
 1. - Filtros.

2. - Consultas.
3. - Asistentes para consultas y otras prestaciones.
4. Presentación de información en aplicaciones de bases de datos:
 1. - Informes.
 2. - Asistentes para informes.
5. Interrelaciones con otras aplicaciones.
6. Aplicación de normas vigentes de seguridad y confidencialidad en el manejo de datos.

[Ver en la web](#)



EUROINNOVA
INTERNACIONAL ONLINE EDUCATION

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!

España     

Latino America  

Reública Dominicana  

Ver en la web



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

 By
EDUCA EDTECH
Group