



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



**Postgrado en Gestión y Atención Telefónica: Excelencia en el Trato con los Clientes**





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**  
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](#)

## 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 y Atención Telefónica: Excelencia en el Trato con los Clientes



**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 curso en Gestión y Atención Telefónica: Excelencia en el Trato con los Clientes le ofrece una formación especializada en la materia. La atención al cliente es uno de los principales pilares en la competitividad de las empresas del nuevo siglo. Mediante el entendimiento del concepto de marketing de relaciones y su correcta aplicación, se podrán identificar las causas generadoras de lealtad del cliente, así como las consecuencias de éstas para la empresa. Se trata de aumentar la calidad comercial de la empresa, desarrollando habilidades y manejando herramientas que están disponibles, mejorando constantemente el trato con el cliente y, así, conseguir la satisfacción del mismo. Con este curso en Gestión y Atención Telefónica: Excelencia en el Trato con los Clientes el alumno aprenderá los conocimientos necesarios en la atención telefónica y para la gestión de quejas y reclamaciones en materia de consumo.

### Objetivos

---

Este Postgrado en Gestión y Atención Telefónica: Excelencia en el Trato con los Clientes facilitará el alcance de los siguientes objetivos establecidos: - Tener conocimiento de la importancia del proceso de comunicación con el objetivo de la atención al cliente. - Conocer y saber utilizar todos los

[Ver en la web](#)



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

elementos que intervienen en el proceso de comunicación. - Saber cuáles son las posibles reacciones del cliente en el proceso de venta. - Poder controlar las quejas y reclamaciones que puedan surgir en base a los servicios o productos ofrecidos por una empresa o compañía. - Identificar adecuadamente la consulta, queja o reclamación del cliente/consumidor/usuario en materia de consumo para deducir líneas de actuación. - Informar/orientar al consumidor de los derechos y posibles mecanismos y/o soluciones de mediación/arbitraje, a su nivel, en relación con el problema/consulta planteado de acuerdo con especificaciones establecidas y la normativa vigente. - Tramitar quejas y reclamaciones hacia los departamentos de empresa y/o entidades y organismos correspondientes, de modo que el objetivo o interés del consumidor en la resolución del conflicto sea satisfecho. - Controlar el proceso de reclamación para detectar anomalías o retrasos.

## A quién va dirigido

---

Este Curso en Gestión y Atención Telefónica: Excelencia en el Trato con los Clientes está dirigido a todas aquellas personas interesada en el ámbito de Calidad y quieran especializarse en Atención telefónica.

## Para qué te prepara

---

Este curso en Gestión y Atención Telefónica: Excelencia en el Trato con los Clientes está dirigido a todas aquellas personas que quieran orientar su futuro laboral a la gestión de quejas y reclamaciones en materia de consumo relacionado con las actividades de atención al cliente, o aquellos que quieran actualizar sus conocimientos profesionales.

## Salidas laborales

---

Gracias a este Postgrado en Gestión y Atención Telefónica: Excelencia en el Trato con los Clientes, aumentarás tu formación en el ámbito comercial. Además, te permitirá desarrollar tu actividad actividad en todos los sectores productivos en el área de información y orientación al consumidor/usuario de bienes y servicios, y en departamentos de atención al cliente.

[Ver en la web](#)



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

## TEMARIO

---

### PARTE 1. ATENCIÓN TELEFÓNICA

#### UNIDAD DIDÁCTICA 1. SERVICIO/ASISTENCIA AL CLIENTE

1. Servicio al cliente
2. La calidad del servicio al cliente
3. Asistencia al cliente
4. Indicaciones de la asistencia al cliente

#### UNIDAD DIDÁCTICA 2. CALIDAD PERCIBIDA Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

1. Introducción
2. Herramientas de medida de la calidad percibida (satisfacción del cliente)
3. Calidad percibida por el consumidor
4. Calidad del servicio
5. ¿Por qué medir la calidad percibida?
6. ¿Por qué resulta difícil medir la calidad percibida?
7. Herramientas para medir la satisfacción del cliente

#### UNIDAD DIDÁCTICA 3. EL CLIENTE

1. El cliente
2. Comportamiento del cliente
3. Necesidades del cliente
4. Tipos de clientes
5. Análisis del comportamiento del cliente
6. Factores de influencia en la conducta del cliente
7. Modelos del comportamiento del cliente

#### UNIDAD DIDÁCTICA 4. TELEFONISTA Y SU FORMACIÓN

1. Descripción y funciones de la ocupación de Telefonista
2. Entorno de Trabajo
3. Competencias de perfil profesional
4. Formación necesaria

#### UNIDAD DIDÁCTICA 5. TELEFONISTA COMO VENDEDOR

1. El vendedor
2. Tipos de vendedores
3. Características del buen vendedor
4. Tipos de ventas
5. Cómo tener éxito en las ventas
6. Actividades del vendedor
7. Nociones de psicología aplicada a la venta

[Ver en la web](#)



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

## UNIDAD DIDÁCTICA 6. HABILIDADES INTERPERSONALES DE LA TELEFONISTA

1. Introducción
2. La comunicación y sus elementos
3. Barreras de la comunicación
4. La escucha activa
5. La asertividad
6. Empatía
7. La inteligencia emocional

## UNIDAD DIDÁCTICA 7. FORMALIDADES DE ACTUACIÓN DEL TELEFONISTA

1. Introducción
2. Comunicación telefónica
3. Fases de la comunicación
4. Técnicas específicas
5. Actitudes
6. Expresiones y vocabulario

## UNIDAD DIDÁCTICA 8. LA NEGOCIACIÓN

1. Concepto de negociación
2. Estilos de negociación
3. Los caminos de la negociación
4. Fases de la negociación

## UNIDAD DIDÁCTICA 9. TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN

1. Estrategias de negociación
2. Tácticas de negociación
3. Cuestiones prácticas

## UNIDAD DIDÁCTICA 10. EL TELÉFONO

1. Definición de teléfono
2. ¿Quién fue su inventor?
3. Evolución del teléfono y su utilización
4. Tipos de teléfono
5. Componentes del teléfono
6. Red telefónica
7. Centrales telefónicas
8. El teléfono, un medio de comunicación
9. Los Call Centers

## UNIDAD DIDÁCTICA 11. TELEMARKETING

1. Introducción
2. El telemarketing
3. Fases del telemarketing

[Ver en la web](#)



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

## 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

<b>España</b>	 +34 900 831 200	<b>Argentina</b>	 54-(11)52391339
<b>Bolivia</b>	 +591 50154035	<b>Estados Unidos</b>	 1-(2)022220068
<b>Chile</b>	 56-(2)25652888	<b>Guatemala</b>	 +502 22681261
<b>Colombia</b>	 +57 601 50885563	<b>Mexico</b>	 +52-(55)11689600
<b>Costa Rica</b>	 +506 40014497	<b>Panamá</b>	 +507 8355891
<b>Ecuador</b>	 +593 24016142	<b>Perú</b>	 +51 1 17075761
<b>El Salvador</b>	 +503 21130481	<b>República Dominicana</b>	 +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