



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

**Especialista en Mystery Shopping: Mystery Shopper o Cliente Misterioso en la Empresa (Mystery Shopper Profesional)**





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

Ver en la web



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

## 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**.

## FINANCIACIÓN Y BECAS

---

Financia tu cursos o máster y disfruta de las becas disponibles. ¡Contacta con nuestro equipo experto para saber cuál se adapta más a tu perfil!

**25%** Beca  
**ALUMNI**

**20%** Beca  
**DESEMPLEO**

**15%** Beca  
**EMPRENDE**

**15%** Beca  
**RECOMIENDA**

**15%** Beca  
**GRUPO**

**20%** Beca  
**FAMILIA  
NUMEROSA**

**20%** Beca  
**DIVERSIDAD  
FUNCIONAL**

**20%** Beca  
**PARA PROFESIONALES,  
SANITARIOS,  
COLEGIADOS/AS**



[Solicitar información](#)

## 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

# Especialista en Mystery Shopping: Mystery Shopper o Cliente Misterioso en la Empresa (Mystery Shopper Profesional)



**DURACIÓN**  
200 horas



**MODALIDAD  
ONLINE**



**ACOMPañAMIENTO  
PERSONALIZADO**

## Titulación

TITULACIÓN expedida por EUROINNOVA INTERNACIONAL 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 INTERNACIONAL 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/XXXXXXXX-XXXXXX.  
Con una calificación XXXXXXXXXXXXXXXXX.

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 AREA MANAGER**  
La Dirección Académica





Con Examen Convulsivo, Categoría Especial del Consejo Económico y Social de la (MERC) (Plan: Periodización 2018)

Ver en la web



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

## Descripción

---

Este curso en Mystery Shopper o curso en Mystery Shopping le ofrece una formación especializada en la materia. Un Mystery Shopper es aquella persona que acude a un comercio para evaluar dicho negocio, pero acude de manera misteriosa, como un cliente normal. Cada vez esta persona está más instaurada en España y demás países, evaluándose todo tipo de comercios, empresas y marcas. Se trata de convertirse en un Cliente Misterioso.

## Objetivos

---

Este Curso Especialista en Mystery Shopping: Mystery Shopper o Cliente Misterioso en la Empresa facilitará el alcance de los siguientes objetivos establecidos: - Conocer la técnica del Mystery Shopping (Cliente Misterioso). - Diferenciar las áreas de aplicación y las funcionalidades de la técnica. - Valorar las diferentes formas de realización y cuál es la más apropiada a nuestro objetivo. - Aprender mediante los consejos de expertos los trucos para preparar, realizar y rellenar satisfactoriamente el informe de una visita misteriosa.

## A quién va dirigido

---

Este curso en Mystery Shopper o curso en Mystery Shopping está dirigido a todas aquellas personas, profesionales y/o empresas que quieran profundizar en dicha materia.

## Para qué te prepara

---

Este curso en Mystery Shopper o curso en Mystery Shopping le prepara para conocer la técnica del Mystery Shopping (Cliente Misterioso), diferenciar las áreas de aplicación y las funcionalidades de la técnica, valorar las diferentes formas de realización y cuál es la más apropiada a nuestro objetivo y aprender mediante los consejos de expertos los trucos para preparar, realizar y rellenar satisfactoriamente el informe de una visita misteriosa.

## Salidas laborales

---

Gracias a este Curso Especialista en Mystery Shopping: Mystery Shopper o Cliente Misterioso, aumentarás tu formación en el ámbito de la hostelería y turismo. Además, te permitirá desarrollar tu actividad profesional en comercios y restaurantes entre otros.

[Ver en la web](#)



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

## TEMARIO

---

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. INTRODUCCIÓN AL MYSTERY SHOPPING

1. Aproximación al Mystery Shopping
2. Concepto y contenido del marketing
  1. - Concepto de marketing
  2. - Definiciones de marketing
  3. - Alcance del marketing
3. El papel del marketing en la empresa
  1. - Orientación al consumidor o cliente
  2. - Orientación a la competencia
  3. - Orientación interna
  4. - Marketing de relaciones
4. Sistema de información de marketing
5. El mercado: concepto y delimitación
  1. - Clasificación de los mercados
6. La investigación de mercados
7. Metodología para realizar un estudio de investigación de mercados
  1. - Planificar la investigación
  2. - Diseño de la investigación
  3. - Puesta en práctica de la investigación

### UNIDAD DIDÁCTICA 2. CALIDAD DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE

1. Concepto y origen de la calidad
2. La gestión de la calidad en las empresas comerciales
3. El control y el aseguramiento de la calidad
4. La retroalimentación del sistema
  1. - Calidad y seguimiento de la atención al cliente
  2. - Documentación de seguimiento: el registro de quejas, sugerencias y reclamaciones
5. La satisfacción del cliente
  1. - Técnicas de control y medición
  2. - Principales motivos de no satisfacción y sus consecuencias
6. La motivación personal y la excelencia empresarial
7. La reorganización según criterios de calidad
8. Las normas ISO 9000
  1. - Funcionamiento de la certificación

### UNIDAD DIDÁCTICA 3. ¿QUÉ ES UN CLIENTE MISTERIOSO O UN MYSTERY SHOPPER?

1. Concepto de Mystery Shopping
2. Orígenes del Mystery Shopping
3. Proceso del Mystery Shopping
  1. - ¿Para qué se utiliza el Mystery Shopping?
  2. - Fases del proceso de Mystery Shopper
4. Ventajas e inconvenientes del Mystery Shopping

5. Beneficios del Mystery Shopping
6. Mystery Shopper versus detective privado
7. Mystery Shopper
  1. - Cualidades para ser un Mystery Shopper eficaz
  2. - Factores a valorar por el Mystery Shopper

#### UNIDAD DIDÁCTICA 4. TÉCNICAS DE MYSTERY SHOPPING

1. Mystery Shopper Presencial
  1. - Ventajas del Mystery Shopper Presencial
  2. - Actuación del Mystery Shopper Presencial
2. Mystery Shopper Calling
  1. - Ventajas del Mystery Shopper Calling
  2. - Actuación de Mystery Shopper Calling
3. Mystery Shopper Web
  1. - Ventajas de Mystery Shopper Web
  2. - Actuación de Mystery Shopper Web

#### UNIDAD DIDÁCTICA 5. ÁREAS DE APLICACIÓN DEL MYSTERY SHOPPING

1. ¿A quién va dirigido el Mystery Shopping?
2. ¿Dónde se puede emplear Mystery Shopping?
3. Mystery Dinner
  1. - Ventajas del servicio de Mystery Dinner
  2. - ¿Por qué contratar este servicio?
4. Mystery Guest
  1. - Ventajas del servicio de Mystery Guest
  2. - Actuación del Mystery Guest
5. Mystery Patient

#### UNIDAD DIDÁCTICA 6. MYSTERY SHOPPING EN NUESTRO PROPIO NEGOCIO O PARA TERCEROS

1. Mystery Shopping en el propio negocio
2. Mystery Shopping: técnica de benchmarking
3. Descubrir la competencia de una empresa
  1. - El análisis de la competencia
  2. - Factores del estudio comparativo
4. Aspectos a evaluar del propio negocio y de la competencia

#### UNIDAD DIDÁCTICA 7. SERVICIO INTERNO O CONTRATACIÓN EXTERNA. REALIZACIÓN DEL SERVICIO

1. El contrato de trabajo
  1. - Concepto
  2. - Capacidad
  3. - Contenido
  4. - Periodo de prueba (Artículo 14 E.T.)
  5. - Duración
  6. - Sujetos del contrato de trabajo
2. Las empresas de trabajo temporal (ETT)

### 3. Contratación interna versus contratación externa

[Ver en la web](#)



**EUROINNOVA**  
INTERNACIONAL ONLINE EDUCATION

## Solicita información sin compromiso

¡Matricularme ya!

### Telefonos 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