



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



Postgrado de Técnicas de Atención e Información al Cliente + 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 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

Postgrado de Técnicas de Atención e Información al Cliente + Titulación Universitaria

**DURACIÓN**

350 horas

**MODALIDAD
ONLINE****ACOMPañAMIENTO
PERSONALIZADO****CREDITOS
6 ECTS**

Titulación

Doble Titulación: - Titulación de Postgrado de Técnicas de Atención e Información al Cliente 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 en Técnicas de Venta para Atención al Cliente con 6 Créditos Universitarios ECTS. Formación Continua baremable en bolsas de trabajo y concursos oposición de la Administración Pública.

Descripción

Si trabaja en el entorno de la atención al cliente y quiere conocer los aspectos esenciales sobre las técnicas de atención básica y de información este es su momento, con el Postgrado de Técnicas de Atención e Información al Cliente podrá adquirir los conocimientos oportunos para desenvolverse de manera profesional en este entorno. Gracias a la realización de este Curso conocerá las técnicas de comunicación fundamentales para este sector.

[Ver en la web](#)**EUROINNOVA**
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

Objetivos

- Aplicar técnicas de comunicación básica en distintas situaciones de atención y trato en función de distintos elementos, barreras, dificultades y alteraciones.
- Adoptar actitudes y comportamientos que proporcionen una atención efectiva y de calidad de servicio al cliente en situaciones sencillas de atención básica en el punto de venta.
- Aplicar técnicas de atención básica en distintas situaciones de demanda de información y solicitud de clientes
- Adoptar pautas de comportamiento asertivo adaptándolas a situaciones de reclamaciones y/o solicitudes de clientes en el punto de venta o reparto a domicilio

A quién va dirigido

Este Postgrado de Técnicas de Atención e Información al Cliente está dirigido a todos aquellos profesionales del sector que quieran seguir formándose, así como a personas interesadas en dedicarse laboralmente a este entorno.

Para qué te prepara

El Postgrado de Técnicas de Atención e Información al Cliente le prepara para conocer a fondo el entorno de la atención al cliente, así como para realizar las tareas oportunas de comunicación y gestión de la información.

Salidas laborales

Atención al cliente / Comunicación.

TEMARIO

PARTE 1. ATENCIÓN BÁSICA AL CLIENTE

UNIDAD DIDÁCTICA 1. GESTIÓN DE LA VENTA PROFESIONAL

1. El vendedor profesional
 1. - Tipos de vendedor: visitador, agente comercial, vendedor técnico, dependiente u otros
 2. - Tipos de vendedor en el plano jurídico: agentes, representantes y distribuidores
 3. - Perfil: habilidades, aptitudes y actitudes personales
 4. - Formación de base y perfeccionamiento del vendedor
 5. - Autoevaluación, control y personalidad. Desarrollo personal y autoestima
 6. - Carrera profesional e incentivos profesionales
2. Organización del trabajo del vendedor profesional
 1. - Planificación del trabajo: la agenda comercial
 2. - Gestión de tiempos y rutas: anual, mensual y semanal
 3. - La visita comercial. La venta fría
 4. - Argumentario de ventas: concepto y estructura
 5. - Prospección y captación de clientes y tratamiento de la información comercial derivada
3. Manejo de las herramientas de gestión de tareas y planificación de visitas

UNIDAD DIDÁCTICA 2. DOCUMENTACIÓN PROPIA DE LA VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

1. Documentos comerciales
 1. - Documentación de los clientes: fichas y documentos con información del cliente en general
 2. - Documentación de los productos y servicios: catálogos, folletos publicitarios u otros
 3. - Documentos de pago: cheques, pagares, transferencias y letras
2. Documentos propios de la compraventa
 1. - Orden de pedido
 2. - Factura
 3. - Recibo
 4. - Justificantes de pago
3. Normativa y usos habituales en la elaboración de la documentación comercial
4. Elaboración de la documentación
 1. - Orden y archivo de la documentación comercial

UNIDAD DIDÁCTICA 3. CÁLCULO Y APLICACIONES PROPIAS DE LA VENTA

1. Operativa básica de cálculo aplicado a la venta
 1. - Sumas, restas, multiplicaciones y divisiones
 2. - Tasas, porcentajes
2. Cálculo de PVP (Precio de venta al público)
 1. - Concepto
 2. - Precio mínimo de venta
 3. - Precio competitivo

3. Estimación de costes de la actividad comercial
 1. - Costes de fabricación y costes comerciales
 2. - Costes de visitas y contacto
 3. - Promociones comerciales y animación: coste y rentabilidad
4. Fiscalidad
 1. - IVA
 2. - Impuestos especiales
5. Cálculo de descuentos y recargos comerciales
6. Cálculo de rentabilidad y margen comercial
7. Cálculo de comisiones comerciales
8. Cálculo de cuotas y pagos aplazados: intereses
9. Aplicaciones de control y seguimiento de pedidos, facturación y cuentas de clientes
 1. - Control y seguimiento de costes márgenes y precios
10. Herramientas e instrumentos para el cálculo aplicados a la venta
 1. - Funciones de cálculo del TPV (Terminal Punto de venta)
 2. - Hojas de cálculo y aplicaciones informáticas de gestión de la información comercial
 3. - Utilización de otras aplicaciones para la venta

UNIDAD DIDÁCTICA 4. PROCESO DE VENTA

1. Tipos de venta
 1. - La venta presencial y no presencial: similitudes y diferencias
 2. - La venta fría
 3. - La venta en establecimientos
 4. - La venta sin establecimiento
 5. - La venta no presencial: venta telefónica, Internet, catálogo, televenta otras
2. Fases del proceso de venta
 1. - Aproximación al cliente, desarrollo y cierre de la venta
 2. - Fases de la venta no presencial. Diferencias y similitudes con la venta presencial
3. Preparación de la venta
 1. - Conocimiento del producto
 2. - Conocimiento del cliente
4. Aproximación al cliente
 1. - Detección de necesidades del consumidor
 2. - Hábitos y comportamiento del consumidor: variables internas y externas que influyen en el consumidor
 3. - El proceso de decisión de compra
 4. - Comportamiento del vendedor y consumidor en el punto de venta: perfiles y motivaciones
 5. - Observación y clasificación del cliente
5. Análisis del producto/servicio
 1. - Tipos de productos según el punto de venta y establecimiento
 2. - Atributos y características de productos y servicios: características técnicas, comerciales y psicológicas
 3. - Características del producto según el CVP (Ciclo de vida de producto)
 4. - Formas de presentación: envases y empaquetado
 5. - Condiciones de utilización
 6. - Precio. Comparaciones
 7. - Marca

8. - Publicidad

UNIDAD DIDÁCTICA 5. APLICACIÓN DE TÉCNICAS DE VENTA

1. Presentación y demostración del producto/servicio
 1. - Concepto
 2. - Tipos de presentación de productos
 3. - Diferencias entre productos y servicios
2. Demostraciones ante un gran número de clientes
 1. - Diferencias entre presentaciones a un pequeño y gran número de interlocutores
 2. - Criterios a considerar en el diseño de las presentaciones
 3. - Aplicaciones de presentación
3. Argumentación comercial
4. Técnicas para la refutación de objeciones
5. Técnicas de persuasión a la compra
6. Ventas cruzadas
 1. - Ventas adicionales
 2. - Ventas sustitutivas
7. Técnicas de comunicación aplicadas a la venta
 1. - Aptitudes del comunicador efectivo: asertividad, persuasión, empatía e inteligencia emocional
 2. - Barreras y dificultades de la comunicación comercial presencial
 3. - La comunicación no verbal: la transmisión de información a través del comportamiento y el cuerpo
 4. - Técnicas para la comunicación no verbal a través del cuerpo: manos, mirada, posición, espacio entre interlocutores u otros
8. Técnicas de comunicación no presenciales
 1. - Recursos y medios de comunicación no presencial
 2. - Barreras en la comunicación no presencial

UNIDAD DIDÁCTICA 6. TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN A CLIENTES

1. Elementos de la comunicación
2. Dificultades de la comunicación
3. Estructura del mensaje
4. Niveles de la comunicación comercial
 1. - Comunicación vertical
 2. - Comunicación horizontal
 3. - Comunicación no verbal
 4. - Comunicación verbal
5. Estrategias para mejorar la comunicación
6. La comunicación comercial y publicitaria
 1. - La función de la comunicación en el marketing
 2. - Objetivos de la comunicación comercial
 3. - Instrumentos de la comunicación comercial

UNIDAD DIDÁCTICA 7. SEGUIMIENTO Y FIDELIZACIÓN DE CLIENTES

1. La confianza y las relaciones comerciales

1. - Fidelización de clientes. Concepto y ventajas
2. - Relaciones con el cliente y calidad del servicio: clientes prescriptores
3. - Servicios post-venta
2. Estrategias de fidelización
 1. - Marketing relacional
 2. - Tarjetas de puntos
 3. - Promociones
3. Externalización de las relaciones con clientes: telemarketing
4. Aplicaciones de gestión de relaciones con el cliente (CRM)

UNIDAD DIDÁCTICA 8. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y RECLAMACIONES

1. Conflictos y reclamaciones en la venta
 1. - Normativa de protección al consumidor
 2. - Derechos de los consumidores: responsabilidad de intermediarios y distribuidores
 3. - Las hojas de reclamaciones: elementos y cumplimentación
 4. - Tramitación: procedimiento y consecuencias de las reclamaciones
2. Resolución de reclamaciones
 1. - Respuestas y usos habituales en el sector comercial
 2. - Resolución extrajudicial de reclamaciones: Ventajas y procedimiento
 3. - Juntas arbitrales de consumo

PARTE 2. TÉCNICAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE/CONSUMIDOR

UNIDAD DIDÁCTICA 1. GESTIÓN Y TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN DEL CLIENTE/CONSUMIDOR

1. Información del cliente:
 1. - Quejas
 2. - Reclamaciones
 3. - Cuestionarios de satisfacción
2. Archivo y registro de la información del cliente:
 1. - Técnicas de archivo: naturaleza y finalidad del archivo
 2. - Elaboración de ficheros
3. Procedimientos de gestión y tratamiento de la información dentro de la empresa
4. Bases de datos para el tratamiento de la información en el departamento de atención al cliente/consumidor/usuario
5. Estructura y funciones de una base de datos
 1. - Tipos de bases de datos
 2. - Bases de datos documentales
 3. - Utilización de bases de datos: búsqueda y recuperación de archivos y registros
 4. - Grabación, modificación y borrado de información
 5. - Consulta de información
6. Normativa de protección de datos de bases de datos de clientes
 1. - Procedimientos de protección de datos
7. Confección y presentación de informes

UNIDAD DIDÁCTICA 2. TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN A CLIENTES/CONSUMIDORES

1. Modelo de comunicación interpersonal:

1. - Elementos: objetivos, sujetos y contenidos
2. - Sistemas de comunicación: evolución y desarrollo
3. - Comunicación presencial y no presencial
4. - Comunicación con una o varias personas: diferencias y dificultades
2. Barreras y dificultades en la comunicación interpersonal presencial
3. Expresión verbal:
 1. - Calidad de la información
 2. - Formas de presentación
 3. - Expresión oral: dicción y entonación
4. Comunicación no verbal
 1. - Comunicación corporal
5. Empatía y asertividad:
 1. - Principios básicos
 2. - Escucha activa
6. Comunicación no presencial:
 1. - Características y tipología
 2. - Barreras y dificultades: Modelos de comunicación telefónica
 3. - Expresión verbal a través del teléfono
 4. - Comunicación no verbal: La sonrisa telefónica
 5. - Reglas de la comunicación telefónica
 6. - El mensaje y el lenguaje en la comunicación telefónica: El lenguaje positivo
7. Comunicación escrita:
 1. - Cartas, faxes
 2. - Correo electrónico: elementos clave
 3. - Mensajería instantánea: características
 4. - Comunicación en las redes (Intra/Internet)

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