



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



inesem
business school



UTAMED

Curso en Tecnologías aplicadas a la Venta y Atención al Cliente + 8 Créditos ECTS





Elige aprender en la escuela
líder en formación online

ÍNDICE

1 | Somos
INESEM

2 | Alianza

3 | Rankings

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 INESEM

INESEM es una **Business School online** especializada con un fuerte sentido transformacional. En un mundo cambiante donde la tecnología se desarrolla a un ritmo vertiginoso nosotros somos activos, evolucionamos y damos respuestas a estas situaciones.

Apostamos por **aplicar la innovación tecnológica a todos los niveles en los que se produce la transmisión de conocimiento**. Formamos a profesionales altamente capacitados para los trabajos más demandados en el mercado laboral; profesionales innovadores, emprendedores, analíticos, con habilidades directivas y con una capacidad de añadir valor, no solo a las empresas en las que estén trabajando, sino también a la sociedad. Y todo esto lo podemos realizar con una base sólida sostenida por nuestros objetivos y valores.

Más de

18

años de
experiencia

Más de

300k

estudiantes
formados

Más de un

90%

tasa de
empleabilidad

Hasta un

100%

de financiación

Hasta un

50%

de los estudiantes
repite

Hasta un

25%

de estudiantes
internacionales

[Ver en la web](#)



Leaders driving change
Elige Inesem

ALIANZA INESEM Y UTAMED

NESEM y UTAMED se unen para liderar la transformación de la educación superior online.

INESEM Business School destaca como business school de referencia en formación online para profesionales, con especial énfasis en áreas como empresa, marketing, recursos humanos, tecnología y gestión empresarial. Su modelo formativo combina accesibilidad, innovación y un fuerte enfoque en el desarrollo de competencias.

UTAMED, desde su origen digital y su mirada Atlántico-Mediterránea, comparte esa visión orientada al futuro. Como universidad 100% online, apuesta por programas actualizados, multidisciplinares y adaptados a las demandas de un mercado global.

Esta alianza refuerza el puente entre la formación profesional y la formación universitaria, creando itinerarios integrados que permiten a los estudiantes avanzar en sus carreras con titulaciones avaladas académicamente y conectadas con el entorno laboral.

Ambas instituciones coinciden en ofrecer una experiencia educativa ágil, práctica y con fuerte base tecnológica, gracias a la novedosa metodología EDUCA LXP.



[Ver en la web](#)



RANKINGS DE INESEM

INESEM Business School ha obtenido reconocimiento tanto a nivel nacional como internacional debido a su firme compromiso con la innovación y el cambio.

Para evaluar su posición en estos rankings, se consideran diversos indicadores que incluyen la percepción online y offline, la excelencia de la institución, su compromiso social, su enfoque en la innovación educativa y el perfil de su personal académico.



[Ver en la web](#)

ALIANZAS Y ACREDITACIONES

Relaciones institucionales



Relaciones internacionales



Accreditaciones y Certificaciones



[Ver en la web](#)

BY EDUCA EDTECH

Inesem 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 INESEM

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 Inesem.

2. Nuestro Equipo

En la actualidad, Inesem 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

Inesem 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. 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 más...



Protección al Comprador

[Ver en la web](#)

Curso en Tecnologías aplicadas a la Venta y Atención al Cliente + 8 Créditos ECTS



DURACIÓN
200 horas



**MODALIDAD
ONLINE**



**ACOMPANIAMIENTO
PERSONALIZADO**



CREDITOS
8 ECTS

Titulación

Titulación de Curso en Tecnologías aplicadas a la Venta y Atención al Cliente con 200 horas y 8 ECTS expedida por UTAMED - Universidad Tecnológica Atlántico Mediterráneo.

[Ver en la web](#)




INESEM BUSINESS SCHOOL
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ALTÁNTICO - MEDITERRÁNEO

como centro acreditado para la impartición de acciones formativas
expide el presente título propio

NOMBRE DEL ALUMNO/A
con número de documento XXXXXXXX ha superado los estudios correspondientes de

NOMBRE DEL CURSO
con una duración de XXX horas, perteneciente al Plan de Formación de UTAMED.
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 Sello de Calidad del Consejo Económico y Social de la UNED. Num. Producción 4509

Descripción

¡Bienvenido al Curso en Tecnologías aplicadas a la Venta y Atención al Cliente! En la actualidad, la venta y la atención al cliente han experimentado una transformación radical gracias a la tecnología. Las empresas buscan profesionales capacitados que no solo entiendan el concepto de venta y comunicación empresarial, sino que también sepan identificar las necesidades del cliente y manejar la comunicación comercial de manera efectiva. Este curso está diseñado para proporcionarte las herramientas necesarias para destacar en un sector en auge, con una alta demanda laboral. Te ofrecemos un recorrido completo que abarca desde las cualidades del vendedor hasta la importancia de la atención al cliente y la calidad en el servicio. Además, aprenderás a gestionar la interculturalidad, los derechos humanos y la resolución de conflictos, así como la atención telefónica de reclamaciones y quejas. Al finalizar, serás capaz de manejar situaciones de venta complejas y ofrecer un servicio al cliente excepcional. ¿Por qué elegirnos? Este curso se imparte de manera online, lo que te permite aprender a tu ritmo y desde cualquier lugar. No solo adquirirás habilidades técnicas, sino también habilidades blandas que son esenciales para el éxito en este campo. ¡Inscríbete ahora y lleva tu carrera al siguiente nivel!

Objetivos

- Conocer el concepto de venta y aplicar técnicas de comunicación empresarial efectiva.
- Identificar las necesidades del cliente para personalizar las estrategias de venta.
- Desarrollar cualidades personales y profesionales esenciales en un vendedor.
- Implementar procesos de comunicación comercial que optimicen la experiencia del cliente.
- Valorar la importancia de la atención al cliente para fidelizar y captar clientes nuevos.
- Garantizar la calidad en la atención al cliente mediante prácticas y protocolos adecuados.
- Manejar situaciones de resolución de conflictos y atención telefónica de reclamaciones.

Ver en la web

Para qué te prepara

El Curso en Tecnologías aplicadas a la Venta y Atención al Cliente está dirigido a profesionales y titulados del sector de ventas y atención al cliente que deseen mejorar sus habilidades en comunicación empresarial, identificar necesidades del cliente y ofrecer una atención de calidad. Este curso es de formación complementaria y no habilita para el ejercicio profesional.

A quién va dirigido

El Curso en Tecnologías aplicadas a la Venta y Atención al Cliente te prepara para identificar y satisfacer las necesidades del cliente de manera efectiva, mejorando tus habilidades de comunicación empresarial y comercial. Aprenderás a desarrollar cualidades clave como vendedor, manejarás técnicas avanzadas de atención y calidad al cliente, y estarás capacitado para resolver conflictos y gestionar reclamaciones de manera intercultural. Este curso es de formación complementaria y no habilitante para el ejercicio profesional.

Salidas laborales

- Asesor de ventas en empresas de retail - Representante de atención al cliente en call centers - Coordinador de servicio al cliente en sectores como banca y telecomunicaciones - Especialista en resolución de conflictos e interculturalidad - Ejecutivo de ventas B2B - Consultor en comunicación comercial y empresarial - Responsable de calidad en la atención al cliente

TEMARIO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. EL CONCEPTO DE VENTA Y LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL

1. La venta empresarial como actividad de marketing
2. La venta como proceso
3. El equipo y el director de ventas
4. La comunicación interpersonal
5. La comunicación externa empresarial

UNIDAD DIDÁCTICA 2. IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DEL CLIENTE (I)

1. Influencias en el comportamiento del consumidor
2. Las necesidades de los clientes
3. Tipos de clientes
4. Influencias sociales en el comportamiento del cliente
5. Las percepciones del consumidor
6. Los motivos de compra

UNIDAD DIDÁCTICA 3. IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DEL CLIENTE (II)

1. El cliente ante los mercados masivos
2. Motivaciones en las compras entre empresas
3. La identificación de las necesidades en los productos
4. La oferta del producto por el vendedor

UNIDAD DIDÁCTICA 4. LAS CUALIDADES DEL VENDEDOR

1. El vendedor como comunicador
2. Estrategias para crear al vendedor
3. La escucha activa en el vendedor
4. El perfil del vendedor: cualidades humanas, psíquicas, intelectuales y psicológicas
5. Capacidades ante la venta
6. Formación base y perfeccionamiento del vendedor
7. Evaluación y control de sí mismo
8. Técnicas de afirmación de personalidad

UNIDAD DIDÁCTICA 5. LA COMUNICACIÓN COMERCIAL Y EL PROCESO DE VENTA

1. El concepto de venta y la comunicación empresarial
2. La identificación de las necesidades del cliente
3. Las cualidades del vendedor
4. Fases en el proceso de venta
5. Seguimiento de la venta

UNIDAD DIDÁCTICA 6. IMPORTANCIA DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE

1. Todos somos clientes
2. Principios de la atención al cliente
3. Concepto de calidad útil y coste de la no calidad
4. Tipos de necesidades y cómo atenderlas
5. Los trabajadores y la atención al cliente
6. Trato personalizado

UNIDAD DIDÁCTICA 7. CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

1. Planificación de la atención al cliente
2. Organización de la atención al cliente
3. Gestión de la calidad en la atención al cliente
4. Cliente interno y externo
5. Indicadores de satisfacción al cliente
6. Potencial para el trato con clientes
7. El profesional de la atención al cliente
8. Cualificación, formación y motivación

UNIDAD DIDÁCTICA 8. INTERCULTURALIDAD, DERECHOS HUMANOS Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

1. Solucionar un conflicto
2. Actitudes ante el conflicto
3. Estilos de resolución de conflictos
4. El lenguaje

UNIDAD DIDÁCTICA 9. ATENCIÓN TELEFÓNICA DE RECLAMACIONES Y QUEJAS

1. Atender al teléfono
2. Características de la atención telefónica
3. El proceso de atención telefónica
4. Atención de quejas, objeciones y reclamaciones
5. El lenguaje

¿Te ha parecido interesante esta información?

Si aún tienes dudas, nuestro equipo de asesoramiento académico estará encantado de resolverlas.

Pregúntanos sobre nuestro método de formación, nuestros profesores, las becas o incluso simplemente conócenos.

Solicita información sin compromiso

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

Ver en la web

¡Síguenos para estar al tanto de todas nuestras novedades!



Ver en la web

