



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

Curso de Estrategias de Servicios: Calidad y Orientación al 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

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

Descripción

Este Curso de Estrategias de Servicios: Calidad y Orientación al Cliente le ofrece una formación especializada en la materia. Con la realización de este Curso de Estrategias de Servicios: Calidad y Orientación al Cliente de la Familia Profesional de Marketing y Comunicación y más concretamente del área de conocimiento Marketing y Relaciones Públicas el alumno estudiara los conceptos básicos y específicos de dicha materia. Realiza esta formación y especialícese en Estrategias de Servicios: Calidad y Orientación al Cliente.

Objetivos

Identificar las estrategias orientadas a la mejora de la atención, comunicación y servicio al cliente, siendo capaz aplicar los programas de calidad en el servicio y medir la satisfacción del cliente.

A quién va dirigido

Este Curso de Estrategias de Servicios: Calidad y Orientación al Cliente está dirigido a todas aquellas personas interesadas en especializarse en dicha materia correspondiente a la Familia Profesional de Marketing y Comunicación y más concretamente del Área de Conocimiento Marketing y Relaciones Públicas y que quieran especializarse en Estrategias de Servicios: Calidad y Orientación al Cliente.

Para qué te prepara

Este Curso de Estrategias de Servicios: Calidad y Orientación al Cliente le prepara para especializarse en Estrategias de Servicios: Calidad y Orientación al Cliente dentro de la Familia Profesional de Marketing y Comunicación y más concretamente del área de conocimiento Marketing y Relaciones Públicas, todo ello con único objetivo que es: Identificar las estrategias orientadas a la mejora de la atención, comunicación y servicio al cliente, siendo capaz aplicar los programas de calidad en el servicio y medir la satisfacción del cliente.

Salidas laborales

Marketing y Comunicación / Marketing y Relaciones Públicas

[Ver en la web](#)



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

TEMARIO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. CALIDAD Y SERVICIO: ALGUNAS DEFINICIONES

1. La calidad
2. El servicio

UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA IMPORTANCIA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

1. Un cliente siempre exigente
2. La importancia de los símbolos y de la información en la calidad del servicio
3. Cuanto más inmaterial sea un servicio, más influencia tendrán sus aspectos tangibles
4. La motivación del cliente es lo que determina la calidad del servicio
5. La calidad del servicio es total o inexistente
6. Gestión de la calidad total
7. El concepto de calidad varía según las culturas
8. La satisfacción del cliente: un secreto a desvelar

UNIDAD DIDÁCTICA 3. GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO

1. ¿Por qué son diferentes las empresas de servicios?
2. Dificultades de gestionar la calidad del servicio
3. Costo de calidad y de la falta de calidad
4. Gestión de la calidad del servicio: un asunto de métodos

UNIDAD DIDÁCTICA 4. LAS ESTRATEGIAS DEL SERVICIO

1. Introducción
2. El cliente es el rey
3. Competir en los precios o en las diferencias
4. Estrategias de servicio de productos
5. Estrategias de servicio para los servicios
6. La estrategia de servicio: una promesa

UNIDAD DIDÁCTICA 5. LA COMUNICACIÓN DEL SERVICIO

1. Afirmar la diferencia
2. Amoldarse a las expectativas del cliente
3. Reducir el riesgo percibido por el cliente
4. Materializar el servicio
5. En materia de servicios, todo es comunicación
6. Contar con los distribuidores
7. Motivar al personal: un empleado convencido es un cliente convencido

UNIDAD DIDÁCTICA 6. LAS NORMAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

1. Introducción

2. La norma es el resultado esperado por el cliente
3. La norma debe ser ponderable
4. Las normas de calidad del servicio deben ser utilizadas por toda la organización
5. Formar al personal en las normas de calidad
6. Prestar un servicio orientado al cliente

UNIDAD DIDÁCTICA 7. CALIDAD Y SERVICIO: ASPECTOS GENERALES

1. Calidad y servicio: aspectos generales
2. El cliente y su percepción del servicio
3. Las empresas de servicios
4. Estrategias de las empresas de servicios
5. La comunicación y las normas de calidad

UNIDAD DIDÁCTICA 8. LA CAZA DE ERRORES

1. Introducción
2. Hacerlo bien a la primera
3. El cero defectos pasa también por una caza implacable de errores

UNIDAD DIDÁCTICA 9. MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

1. Introducción
2. Valor para el cliente
3. Satisfacción del consumidor
4. Las encuestas de satisfacción
5. Las cartas de reclamación: una fuente de beneficios
6. La opinión ajena

UNIDAD DIDÁCTICA 10. ¿CÓMO LANZAR UN PROGRAMA DE CALIDAD?

1. Introducción
2. El diagnóstico: un punto de partida ineludible
3. A la búsqueda del cero defectos
4. Reconsideración del servicio prestado
5. Un tronco común de excelencia para ramas del servicio

UNIDAD DIDÁCTICA 11. ATENCIÓN TELEFÓNICA EN LA GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

1. Introducción
2. Preparación técnica
3. Preparación táctica
4. Desarrollo práctico o técnica del uso del teléfono
5. Algunas recomendaciones al hablar por teléfono

UNIDAD DIDÁCTICA 12. EJEMPLOS DE MALA CALIDAD EN EL SERVICIO

1. Aeropuerto
2. Banco
3. Supermercado

4. Las tarjetas de crédito
5. Empresa de mantenimiento
6. Hotel
7. Empresa de alquiler de coches
8. Un concesionario Mercedes Benz
9. Un juego de salón que termina en el lugar de partida
10. Una agencia de seguros
11. Unos informativos
12. La catástrofe de Chernobil: diferencias culturales
13. Una caldera ruidosa
14. Un instituto de estadística
15. Una tienda de muebles

UNIDAD DIDÁCTICA 13. MÓDULO ESPECÍFICO SECTORIAL

1. Características específicas de la atención al cliente en el sector concreto en el que se imparte esta especialidad.

¿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

¡Matricularme ya!

¡Encuétranos aquí!

Edificio Educa Edtech

Camino de la Torrecilla N.º 30 EDIFICIO EDUCA EDTECH,
C.P. 18.200, Maracena (Granada)

 900 831 200

 formacion@euroinnova.com

 www.euroinnova.edu.es

Horario atención al cliente

Lunes a viernes: 9:00 a 20:00h Horario España

¡Síguenos para estar al tanto de todas nuestras novedades!



Ver en la web



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

 By
EDUCA EDTECH
Group