



FORMACIÓN ONLINE

Titulación expedida por Euroinnova International Online Education
y Universidad Tres Culturas

Curso de Atención al Cliente y Postventa

ALIANZA EUROINNOVA Y GRUPO LOTTUS

Gracias a la **colaboración entre Euroinnova y el Grupo Lottus Education**, se pretende ofrecer una formación de calidad al alumnado, que responda a las demandas del mercado laboral a nivel global.

De esta forma, Euroinnova refuerza su presencia en el mercado mexicano, ampliando su catálogo de programas formativos online, gracias a la colaboración con uno de los grupos del sector educativo más importantes del país Latinoamericano, que cuenta con **+80k alumnos presenciales**.

Una alianza que apuesta por la **democratización de la educación**, con el fin de revolucionar el mundo de la formación online y ofrecer a nuestros alumnos y alumnas programas de calidad para que tengan la oportunidad de acceder a un futuro prometedor.



EUROINNOVA Y UTC



Euroinnova International Online Education inicia su actividad 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 **escuela de formación 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.

La **Universidad Tres Culturas (UTC)** nace en 1999 con el objetivo de formar una nueva generación de profesionistas emprendedores y multidisciplinarios que puedan garantizar el éxito de las organizaciones y empresas en que participen.

Por ello, UTC lleva más de 23 años ofreciendo una opción educativa accesible y de calidad para aquellas generaciones que están transformando al país. Su oferta educativa incluye: **Bachillerato, Licenciaturas y Maestrías.**

La universidad se apoya en la disciplina, compromiso y perseverancia. Postulándose como una opción de educación superior de calidad, a un costo accesible y con un modelo educativo propio.

VALORES

Los valores sobre los que se asienta Euroinnova son:

1

Accesibilidad

Somos cercanos y comprensivos, trabajamos para que todas las personas tengan oportunidad de seguir formándose.

2

Honestidad

Somos claros y transparentes, nuestras acciones tienen como último objetivo que el alumnado consiga sus objetivos, sin sorpresas.

3

Practicidad

Formación práctica que suponga un aprendizaje significativo. Nos esforzamos en ofrecer una metodología práctica.

4

Empatía

Somos inspiracionales y trabajamos para entender al alumno y brindarle así un servicio pensado por y para él.

A día de hoy, han pasado por nuestras aulas más de **300.000 alumnos** provenientes de los cinco continentes. Euroinnova es actualmente una de las empresas con mayor índice de crecimiento y proyección en el panorama internacional.

Nuestro portfolio se compone de cursos online, cursos homologados, baremables en oposiciones y formación superior de postgrado y máster.



Curso de Atención al Cliente y Postventa



DURACIÓN
100 horas



MODALIDAD
Online



ACOMPANIAMIENTO PERSONALIZADO

TITULACIÓN

Titulación de Curso de Atención al Cliente y Postventa con 100 horas expedida por Universidad Tres Culturas UTC en conjunto con Euroinnova International Online Education



DESCRIPCIÓN

La atención al cliente representa la toma de contacto humano entre la empresa y el cliente. Toda empresa necesita cuidar su atención al cliente, de lo contrario perderá una gran cantidad de clientes, teniendo que invertir demasiados recursos en atraer la atención de nuevos clientes. Por este motivo es considerado un elemento fundamental dentro del ámbito empresarial. En este Curso de Atención al Cliente y postventa obtendrás una visión global de los principios fundamentales de la atención al cliente y cómo gestionarla para ofrecer la mayor calidad posible. También aprenderás a cómo abordar los distintos conflictos que pueden surgir en el desempeño de esta actividad con el objetivo de solucionarlos de manera óptima.

OBJETIVOS

- Aprender en qué consiste la atención al cliente y por qué es tan importante.
- Conocer la importancia de proporcionar una atención adecuada al cliente e indicar los principios básicos para ello.
- Garantizar la calidad en la atención al cliente y en la resolución de conflictos.
- Clasificar las necesidades de los clientes.
- Comprender los conflictos desde el punto de vista del cliente y de la empresa.
- Desarrollar habilidades de resolución de conflictos y atención al cliente vía telefónica.

A QUIÉN VA DIRIGIDO

Este Curso de Atención al cliente y Postventa está dirigido a profesionales de diferentes sectores que desempeñen actividades de cara al cliente. También a empresarios que buscan técnicas para mejorar el proceso de resolución de conflictos o estudiantes que buscan una formación especializada en la atención al cliente.

PARA QUÉ TE PREPARA

Este Curso de Atención al cliente y Postventa te aportará las herramientas y habilidades

necesarias para resolver todas aquellas situaciones en las que se hay clientes implicados. La formación se centra en el análisis y resolución de conflicto, en mejorar la calidad del servicio con el objetivo de mejorar la satisfacción del cliente. Apostar por mantener una cordial relación entre cliente y empresa beneficia a ambas partes.

SALIDAS LABORALES

Las salidas profesionales del Curso de Atención al cliente y Postventa están relacionadas con la administración empresarial, ventas y servicio postventa. Algunas de estas salidas pueden ser: técnico de información al cliente, responsable de atención al cliente, teleoperador, administrativo comercial, técnico en consumo, empleados administrativos con tareas de atención al público.

FORMAS DE PAGO

- Tarjeta de crédito.
- Transferencia.
- Paypal.
- Bizum.
- PayU.
- Amazon Pay.



Matricúlate en cómodos
Plazos sin intereses.

Fracciona tu pago con la
garantía de

LLÁMANOS GRATIS AL  +34 900 831 200

 innovapay

6 RAZONES PARA CONFIAR EN EUROINNOVA

1 NUESTRA EXPERIENCIA

- ✓ Más de **20 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

Las cifras nos avalan


4,7 ★★★★★
 2.625 opiniones


4,7 ★★★★★
 12.842 opiniones


8.582
 suscriptores


5.856
 suscriptores

2 NUESTRO EQUIPO

En la actualidad, Euroinnova cuenta con un equipo humano formado por **más de 300 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 SIGNIFICATIVO

Con esta estrategia pretendemos que los nuevos conocimientos se incorporen de forma sustantiva en la estructura cognitiva del alumno.



EQUIPO DOCENTE ESPECIALIZADO

Euroinnova cuenta con un equipo de profesionales que harán de tu estudio una experiencia de alta calidad educativa

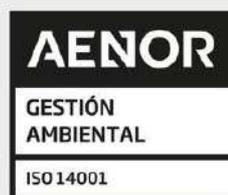


NO ESTARÁS SOLO

Acompañamiento por parte del equipo de tutorización durante toda tu experiencia como estudiante.

4 CALIDAD AENOR

- ✓ Somos Agencia de Colaboración N° 9900000169 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.



ALIANZAS Y ACREDITACIONES



Programa Formativo

UNIDAD DIDÁCTICA 1. 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

UNIDAD DIDÁCTICA 2. 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 3. 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 4. 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

UNIDAD DIDÁCTICA 5. CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LA VENTA Y LA POSTVENTA

1. Estrategias de negocio
2. Características del negocio de almacén Elementos económicos subyacentes a nivel de facturación y rentabilidad
3. Kpis de control de almacén
4. Análisis de costes internos Clasificación en virtud de su importancia
5. Económica y estratégica

6. Actuaciones para mejorar la rentabilidad Áreas de mejora
7. Organización y dirección del equipo de recambistas
8. Organización de flujos y gestión de existencias

QUIEN QUIERAS SER QUIEN QUIERAS SER
QUIEN QUIERAS SER QUIEN QUIERAS SER
QUIEN QUIERAS SER QUIEN QUIERAS SER
QUIEN QUIERAS SER QUIEN QUIERAS SER

Quien quieras ser

