



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



ONLINE

Titulación certificada por EUROINNOVA INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

Curso de Fundamentos de Comunicación con el Cliente para la Resolución de Conflictos Habituales



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

Curso de Fundamentos de Comunicación con el Cliente para la Resolución de Conflictos Habituales

Ver curso en la web

Solicita información gratis

Euroinnova International Online Education

Especialistas en **Formación Online**

SOMOS
**EUROINNOVA
INTERNATIONAL
ONLINE
EDUCATION**



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 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.



**CERTIFICACIÓN
EN CALIDAD**

Euroinnova International Online Education es miembro de pleno derecho en la **Comisión Internacional de Educación a Distancia**, (con estatuto consultivo de categoría especial del Consejo Económico y Social de NACIONES UNIDAS), y cuenta con el **Certificado de Calidad de la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR)** de acuerdo a la normativa ISO 9001, mediante la cual se Certifican en Calidad todas las acciones formativas impartidas desde el centro.

www.euroinnova.edu.es



Descubre Euroinnova International Online Education

Nuestros **Valores****ACCESIBILIDAD**

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

**HONESTIDAD**

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

**PRACTICIDAD**

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

**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 5 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.**



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

Curso de Fundamentos de Comunicación con el Cliente para la Resolución de Conflictos Habituales

Ver curso en la web

Solicita información gratis

Curso de Fundamentos de Comunicación con el Cliente para la Resolución de Conflictos Habituales



DURACIÓN

100 horas



MODALIDAD

Online

CENTRO DE FORMACIÓN:

Euroinnova International
Online Education



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

TITULACIÓN

TITULACIÓN expedida por EUROINNOVA INTERNATIONAL 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
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

Titulación Expedida por
Euroinnova International
Online Education

QUALIFICA2



Titulación Avalada para el
Desarrollo de las Competencias
Profesionales R.D. 1224/2009

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por parte de Euroinnova International Online Education vía correo postal, la titulación que acredita el haber superado con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

Esta titulación incluirá el nombre del curso/master, la duración del mismo, el nombre y DNI del alumno, el nivel de aprovechamiento que acredita que el alumno superó las pruebas propuestas, las firmas del profesor y Director del centro, y los sellos de la instituciones

que avalan la formación recibida (Euroinnova Internaional Online Education y la Comisión Internacional para la Formación a Distancia de la UNESCO).



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

Curso de Fundamentos de Comunicación con el Cliente para la Resolución de Conflictos Habituales

[Ver curso en la web](#)

[Solicita información gratis](#)



EUROINNOVA INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

EXPIDE LA SIGUIENTE TITULACIÓN

NOMBRE DEL ALUMNO/A

con Número de Documento XXXXXXXXX ha superado los estudios correspondientes de

Nombre de la Acción Formativa

de XXX horas, perteneciente al Plan de Formación de EUROINNOVA en la convocatoria de XXX

Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con número de expediente XXXX/XXXXXXXX-XXXXXX

Con un nivel de aprovechamiento ALTO

Y para que conste expido la presente TITULACIÓN en

Granada, a (día) de (mes) del (año)

La Dirección General
NOMBRE DEL DIRECTOR ACADÉMICO



Sello

Firma del Alumno/a
NOMBRE DEL ALUMNO



El presente Título de la Acción Formativa de la Universidad Europea de Madrid se expide en virtud de los datos proporcionados por el alumno. EUROINNOVA se reserva el derecho de no expedir el título si no se acredita la superación de los estudios correspondientes. El presente Título de la Acción Formativa de la Universidad Europea de Madrid se expide en virtud de los datos proporcionados por el alumno. EUROINNOVA se reserva el derecho de no expedir el título si no se acredita la superación de los estudios correspondientes. El presente Título de la Acción Formativa de la Universidad Europea de Madrid se expide en virtud de los datos proporcionados por el alumno. EUROINNOVA se reserva el derecho de no expedir el título si no se acredita la superación de los estudios correspondientes.

DESCRIPCIÓN

Este Curso de Fundamentos de Comunicación con el Cliente para la Resolución de Conflictos Habituales le ofrece una formación especializada en la materia. Con la realización de este Curso de Fundamentos de Comunicación con el Cliente para la Resolución de Conflictos Habituales de la Familia Profesional de Administración y Gestión Empresarial y más concretamente del área de conocimiento Compraventa el alumno estudiara los conceptos básicos y específicos de dicha materia. Realiza esta formación y especialícese en Fundamentos de Comunicación con el Cliente para la Resolución de Conflictos Habituales.

OBJETIVOS

Identificar los procesos de comunicación en la relación con los clientes/consumidores y desarrollar las habilidades básicas para afrontar las situaciones más conflictivas en los procesos de quejas y reclamaciones.

A QUIÉN VA DIRIGIDO

Este Curso de Fundamentos de Comunicación con el Cliente para la Resolución de Conflictos Habituales está dirigido a todas aquellas personas interesadas en especializarse en dicha materia correspondiente a la Familia Profesional de Administración y Gestión Empresarial y más concretamente del Área de Conocimiento Compraventa y que quieran especializarse en Fundamentos de Comunicación con el Cliente para la Resolución de Conflictos Habituales.

PARA QUÉ TE PREPARA

Este Curso de Fundamentos de Comunicación con el Cliente para la Resolución de Conflictos Habituales le prepara para especializarse en Fundamentos de Comunicación con el Cliente para la Resolución de Conflictos Habituales dentro de la Familia Profesional de Administración y Gestión Empresarial y más concretamente del área de conocimiento Compraventa, todo ello con único objetivo que es: Identificar los procesos de comunicación en la relación con los clientes/consumidores y desarrollar las habilidades básicas para afrontar las situaciones más conflictivas en los procesos de quejas y reclamaciones.



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

Curso de Fundamentos de Comunicación con el Cliente para la Resolución de Conflictos Habituales

[Ver curso en la web](#)

[Solicita información gratis](#)

SALIDAS LABORALES



Administración y Gestión Empresarial / Compraventa

MATERIALES DIDÁCTICOS

- Manual teórico: Fundamentos de comunicación con el cliente para la resolución de conflictos habituales
- Paquete SCORM: Fundamentos de comunicación con el cliente para la resolución de conflictos habituales



* Envío de material didáctico solamente en España.

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



FINANCIACIÓN Y BECAS

EUROINNOVA continúa ampliando su programa de becas para acercar y posibilitar el aprendizaje continuo al máximo número de personas. Con el fin de adaptarnos a las necesidades de todos los perfiles que componen nuestro alumnado.

Euroinnova posibilita el acceso a la educación mediante la concesión de diferentes becas.

Además de estas ayudas, se ofrecen facilidades económicas y métodos de financiación personalizados **100 % sin intereses.**

15%BECA
Amigo**20%**BECA
Desempleados**15%**BECA
Emprende**20%**BECA
Antiguos
Alumnos

LÍDERES EN FORMACIÓN ONLINE

7 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 BOLSA DE EMPLEO Y PRÁCTICAS

Disponemos de Bolsa de Empleo propia con diferentes ofertas de trabajo, y facilitamos la realización de prácticas de empresa a nuestro alumnado.

Somos agencia de colaboración N° 9900000169 autorizada por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social.





EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

Curso de Fundamentos de Comunicación con el Cliente para la Resolución de Conflictos Habituales

[Ver curso en la web](#)

[Solicita información gratis](#)

7 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.





EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

Curso de Fundamentos de Comunicación con el Cliente para la Resolución de Conflictos Habituales

Ver curso en la web

Solicita información gratis

ALIANZAS Y ACREDITACIONES



Programa Formativo

UNIDAD DIDÁCTICA 1. EL PROCESO DE COMUNICACIÓN.

1. El proceso de comunicación y sus elementos
2. Elementos de gran relevancia en la comunicación oral
3. Fases del proceso de comunicación
4. El mensaje
5. Filtros en el proceso
6. La comprensión
7. La escucha
8. Proceso de la comunicación
9. La comunicación verbal
10. La comunicación no verbal

UNIDAD DIDÁCTICA 2. TIPOLOGÍA DE CLIENTES.

1. Pérdidas de clientes
2. Tipos de clientes
3. ¿qué necesita el cliente?
4. Calidad en la atención al cliente
5. Atención al cliente dentro del mercado
6. Entrevistas

UNIDAD DIDÁCTICA 3. EL CONSUMIDOR.

1. El consumidor
2. Consejos para el consumidor
3. Derechos del consumidor
4. Ley para la defensa del consumidor y estatutos generales autonómicos de protección
5. ¿cómo ejercer los derechos del consumidor?

UNIDAD DIDÁCTICA 4. RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO.

1. Definición, efectos y causas del conflicto
2. Cómo actuar ante un cliente difícil
3. El valor de la argumentación
4. Qué no se debe hacer con el cliente
5. Desarrollo de habilidades individuales
6. Orientaciones al tratamiento del conflicto
7. La estrategia de colaboración para la prevención y la solución de los conflictos
8. El argumento de resolución
9. Proceso de resolución de conflicto



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

Curso de Fundamentos de Comunicación con el Cliente para la Resolución de Conflictos Habituales

Ver curso en la web

Solicita información gratis

Euroinnova

International Online Education

Esta es tu Escuela



¿Te ha parecido interesante esta formación? 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.

Llamadme gratis

¡Matricularme ya!