



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



**ONLINE**

Titulación certificada por EUROINNOVA INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

## **Curso de Satisfacción de Clientes, Calidad y Atención Telefónica de Quejas**



EUROINNOVA  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



EUROINNOVA  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

Curso de Satisfacción de Clientes, Calidad y Atención Telefónica de Quejas

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](http://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 Satisfacción de Clientes, Calidad y Atención Telefónica de Quejas

Ver curso en la web

Solicita información gratis

## Curso de Satisfacción de Clientes, Calidad y Atención Telefónica de Quejas



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 Satisfacción de Clientes, Calidad y Atención Telefónica de Quejas

[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 suministrados 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 suministrados 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 suministrados 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 Satisfacción de Clientes, Calidad y Atención Telefónica de Quejas le ofrece una formación especializada en la materia. Con la realización de este Curso de Satisfacción de Clientes, Calidad y Atención Telefónica de Quejas 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 Satisfacción de Clientes, Calidad y Atención Telefónica de Quejas.

## OBJETIVOS

- Adquirir los conocimientos de los sistemas de gestión de calidad de la norma ISO 9000 y los diferentes procedimientos en relación con el trato al cliente y su atención telefónica.

## A QUIÉN VA DIRIGIDO

Este Curso de Satisfacción de Clientes, Calidad y Atención Telefónica de Quejas 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 Satisfacción de Clientes, Calidad y Atención Telefónica de Quejas.

## PARA QUÉ TE PREPARA

Este Curso de Satisfacción de Clientes, Calidad y Atención Telefónica de Quejas le prepara para especializarse en Satisfacción de Clientes, Calidad y Atención Telefónica de Quejas 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: Adquirir los conocimientos de los sistemas de gestión de calidad de la norma ISO 9000 y los diferentes procedimientos en relación con el trato al cliente y su atención telefónica.



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

Curso de Satisfacción de Clientes, Calidad y Atención Telefónica de Quejas

[Ver curso en la web](#)

[Solicita información gratis](#)

## SALIDAS LABORALES



Marketing y Comunicación / Marketing y Relaciones Públicas

## MATERIALES DIDÁCTICOS

- Manual teórico: Satisfacción de Clientes, Calidad y Atención Telefónica de Quejas
- Paquete SCORM: Satisfacción de Clientes, Calidad y Atención Telefónica de Quejas



\* 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 Satisfacción de Clientes, Calidad y Atención Telefónica de Quejas

[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 Satisfacción de Clientes, Calidad y Atención Telefónica de Quejas

Ver curso en la web

Solicita información gratis

## ALIANZAS Y ACREDITACIONES



## Programa Formativo

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. CONCEPTO Y CRITERIOS DE CALIDAD

1. Concepto de calidad.
2. La calidad en el sector servicios.
3. El sistema de calidad.
4. ¿Qué es un sistema de calidad?

### UNIDAD DIDÁCTICA 2. EL CERTIFICADO DE CALIDAD ISO 9001

1. Desarrollo del sistema de calidad.
2. Calidad frente a no calidad.
3. 2.3 la utilidad de la calidad.
4. Servicio y calidad de trato.
5. 2.5 Atención al cliente en el puesto de trabajo.

### UNIDAD DIDÁCTICA 3. LA SATISFACCION DEL CLIENTE

### UNIDAD DIDÁCTICA 4. LA FIDELIZACION DEL CLIENTE

### UNIDAD DIDÁCTICA 5. RESOLUCION DE QUEJAS

### UNIDAD DIDÁCTICA 6. EL ABANDONO DE CLIENTES

1. ¿Qué desean los clientes de servicios?
2. La creación de valor para el cliente.
3. Gestión de las expectativas del cliente.
4. Percepciones.
5. Motivación.
6. Actitudes.

### UNIDAD DIDÁCTICA 7. TIPOLOGIAS DE CLIENTES Y NORMAS DE TRATO

1. Importancia del empleado en la atención al cliente.
2. Actitudes de los empleados.
3. Cliente interno, cliente externo.
4. El proceso de la comunicación.
5. La comunicación no verbal.
6. La escucha eficaz.

### UNIDAD DIDÁCTICA 8. LA ATENCION TELEFONICA

1. Componentes de la comunicación telefónica.
2. La correcta recepción de llamadas.
3. Cómo atender las llamadas de reclamación.



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

Curso de Satisfacción de Clientes, Calidad y Atención Telefónica de Quejas

[Ver curso en la web](#)

[Solicita información gratis](#)

#### 4. Habilidades y actitud de quien atiende el teléfono.



EUROINNOVA  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



EUROINNOVA  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

Curso de Satisfacción de Clientes, Calidad y Atención Telefónica de Quejas

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!