



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



UNIVERSIDAD
JUAN PABLO II

Especialización en Customer Experience





Elige aprender en la escuela
líder en formación online

ÍNDICE

1 | Sobre Euroinnova

2 | Alianza

3 | Rankings

4 | Alianzas y acreditaciones

5 | By EDUCA
EDTECH
Group

6 | Metodología

7 | Razones por las que elegir Euroinnova

8 | Financiación y Becas

9 | Metodos de pago

10 | Programa Formativo

11 | Temario

12 | 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 estudiandes de experimentar un crecimiento personal y profesional con formación eminetemente 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
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



Desde donde quieras y como quieras,
Elige Euroinnova

ALIANZA EUROINNOVA Y UNIVERSIDAD JUAN PABLO II

Euroinnova International Online Education y la Universidad Juan Pablo II cierran un acuerdo de forma exitosa a favor de la educación de calidad. De esta forma, la institución educativa líder en formación online se alía con una universidad que cuenta con más de dos décadas de experiencia en el sector.

Movidas por la adaptación del proceso de aprendizaje y el compromiso con el alumnado, ambas instituciones apuestan por la transferencia de conocimiento, el desarrollo tecnológico y por la investigación.

A través del intercambio académico, la cooperación e investigación conjunta, Euroinnova y Universidad Juan Pablo II apuestan por una formación flexible, práctica, con apoyo de un profesorado especializado y en un entorno digital que se sirve de la última tecnología.



[Ver en la web](#)

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



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

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

Especialización en Customer Experience



DURACIÓN
120 horas



**MODALIDAD
ONLINE**



**ACOMPANIAMIENTO
PERSONALIZADO**

Titulación

Título de Especialización en Customer Experience expedido por Euroinnova International Online Education en colaboración con la Universidad Juan Pablo II



UNIVERSIDAD JUAN PABLO II UJP II
EUROINNOVA INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

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

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

Nombre del curso
con una duración de XXX horas, perteneciente al Plan de Formación de Universidad Juan Pablo II UJP II
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)



La Universidad

NOMBRE ALUMNO/A
Firma del Alumno/a





NOMBRE DE AREA MANAGER
La Dirección Académica



Con Establecimiento Consultivo, Categoría Especial del Consejo Económico y Social de la UNESCO (Recon. Resolución 90/95)

Descripción

En un momento en el que existen cientos de opciones para satisfacer las necesidades de los públicos objetivos, ofrecer una buena experiencia en cualquier proceso en el que la organización interactúa con

[Ver en la web](#)



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

su clientela y públicos supone una ventaja diferencial. En ese marco, la Especialización en Customer Experience supone una oportunidad para obtener un perfil especializado en el diseño e implantación de procesos que garanticen la satisfacción de la clientela. Podrás trabajar estrategias enfocadas en las personas, con herramientas destinadas a conocer a la audiencia, para darles respuestas útiles y generar valor, fidelizar y convertir la marca en un referente. Todo ello con un método on-line y el respaldo de docentes con experiencia.

Objetivos

- Crear experiencias innovadoras orientadas a la clientela.
- Diseñar acciones para favorecer la fidelización de la clientela.
- Establecer sistemas de información y CRM que faciliten una gestión eficiente de la clientela.
- Implantar protocolos de control de la calidad y satisfacción.
- Conocer las herramientas necesarias para analizar a la audiencia y público consumidor.
- Impulsar un plan de marketing digital enfocado en los segmentos cliente.

Para qué te prepara

Esta Especialización en Customer Experience es interesante para profesionales de marketing y comunicación, perfiles comerciales y coordinación de fuerza de ventas, responsables de tienda o comercio, personal de gestión y atención al cliente. También será útil para empresas que quiera mejorar su imagen de marca y quienes quieran emprender su propio negocio.

A quién va dirigido

Con esta Especialización en Customer Experience obtendrás la capacitación necesaria para analizar y mejorar las relaciones con la clientela, crear protocolos y procesos enfocados en la experiencia de las personas. También para definir acciones destinadas a aumentar ventas recurrentes y fidelizar impulsando la lealtad y la imagen de la marca. Tendrás la preparación para utilizar herramientas que permitan generar conocimiento de los perfiles cliente.

Salidas laborales

Las salidas profesionales de esta Especialización en Customer Experience son transversales, podrás formar parte de los equipos de atención al cliente, comercial y de ventas, marketing y comunicación, comercio electrónico. También te dará acceso a puestos intermedios para coordinar y asesorar en los mismos departamentos, en desarrollo de negocio y gestión de proyectos.

[Ver en la web](#)



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

TEMARIO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. EL NUEVO CLIENTE DIGITAL

1. Transformación del entorno digital
2. Nueva generación de consumidores
3. Tendencias digitales (omnicanalidad, sobreinformación, experiencias inmersivas...)

UNIDAD DIDÁCTICA 2. DIAGNÓSTICO DEL CUSTOMER EXPERIENCE

1. Introducción al customer journey
2. Fases de la experiencia del cliente
3. Propuestas de mejora
4. Herramientas para crear un Customer Journey
5. Tendencias
6. Introducción al Buyer Persona
7. Cómo crear tu Buyer Persona
8. Herramientas
9. Análisis y mapeo de los touch points
10. Identificación de los MOTs (Momentos de la Verdad)

UNIDAD DIDÁCTICA 3. DISEÑO E INNOVACIÓN DE EXPERIENCIAS DEL CLIENTE

1. Concepto, áreas de aplicación y potenciales beneficios del Design Thinking
2. Herramientas para la generación y combinación de ideas
3. Metodología en Design Thinking (I) (Skateholders Map, Inmersión cognitiva, interacción constructiva, mapa mental, Moodboard, Observación encubierta, entrevistas, scamper, visualización empática...)
4. Metodología en Design Thinking (II): Card Sorting, Maquetas, Mapa de ofertas, actividades de reactivación, Brainstorming, Storytelling, Brainwriting...)
5. Metodología en Design Thinking (III): Matriz de motivaciones, Role Play, Storyboard...)

UNIDAD DIDÁCTICA 4. CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)

1. Marketing de relaciones
2. Del CRM al e-CRM
3. Estrategia de atención al cliente
4. Optimización en la gestión del Marketing Relacional
5. Real Time Management
6. Social CRM y generación de leads

UNIDAD DIDÁCTICA 5. GESTIÓN DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN SOCIAL MEDIA

1. Definir la estrategia
2. Cuentas específicas
3. Identificación del equipo
4. Definir el tono de la comunicación

5. Protocolo de resolución de problemas
6. Manual de Preguntas Frecuentes (FAQ)
7. Monitorización
8. Gestión, seguimiento y fidelización
9. Medición de la gestión de atención al cliente

UNIDAD DIDÁCTICA 6. MEDICIÓN DE LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE

1. Ventajas y consejos para la escucha activa
2. Herramientas de monitorización
3. Analítica del cliente: técnicas y tipos de análisis
4. Análisis del valor del cliente (Customer Life Timevalue)
5. Análisis de retención del cliente (Análisis de cohortes)
6. Análisis de la experiencia del cliente

UNIDAD DIDÁCTICA 7. INDICADORES Y MODELOS CLAVE

1. Modelo de gestión de la voz del cliente (VoC)
2. Cuadro de Mando de la Experiencia
3. Net Promoter Score (NPS)
4. Customer Effort
5. Best Customer Experience (BCX)

¿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!

!Encuéntranos 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