



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

 **Universidad
Continental**

Programa en Customer Experience Management





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

Ver en la web



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

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
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



Desde donde quieras y como quieras,
Elige Euroinnova

ALIANZA EUROINNOVA Y UNIVERSIDAD CONTINENTAL

La **Universidad Continental (UCON)** y **Euroinnova** comparten una visión común en relación con el aprendizaje basado en tecnologías de vanguardia. Ambas instituciones se unen en el propósito de democratizar el acceso a la educación, mediante el empleo de métodos innovadores y flexibles que se adapten a las necesidades de los estudiantes. Buscan ofrecer una formación de alta calidad, aprovechando al máximo las posibilidades que brinda la tecnología, con el objetivo de hacer que la educación sea accesible para un público diverso.

La colaboración entre la UCON y Euroinnova se centra en proporcionar experiencias educativas que no solo sean rigurosas en términos académicos, sino también flexibles y adaptadas a los desafíos del aprendizaje actual.



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



[Ver en la web](#)



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

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

Programa en Customer Experience Management



DURACIÓN
96 horas



**MODALIDAD
ONLINE**



**ACOMPañAMIENTO
PERSONALIZADO**

Titulación

Título de Programa en Customer Experience Management expedido por Euroinnova International Online Education en colaboración con el Centro de Educación Continua de la Escuela de Posgrado de la Universidad Continental.



 

**UNIVERSIDAD CONTINENTAL
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 XXXXXXXX ha superado los estudios correspondientes de

Nombre del curso
con una duración de XXX horas, perteneciente al Plan de Formación de Universidad Continental
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)

 **NOMBRE ALUMNO/A**
Firma del Alumno/a

 **NOMBRE DE AREA MANAGER**
La Dirección Académica

  



Con el aval de la Comisión Europea Especial del Consejo Económico y Social de la UNESCO (Buen Prácticas 2002)

Ver en la web



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

Descripción

En un mercado cada vez más competitivo, la experiencia del cliente se ha convertido en un pilar fundamental para diferenciarse y fidelizar usuarios. Nuestro Programa en Customer Experience Management brinda un enfoque actualizado y estratégico, desglosando la psicología de la compra y el comportamiento del consumidor. El temario abarca conocimientos desde el análisis hasta la estrategia CRM, sin olvidar la tecnología MADTech y las técnicas de engagement y fidelización. Este programa es perfecto para quienes buscan profundizar en la comprensión del cliente y maximizar el valor corporativo a través de tácticas de segmentación y optimización del funnel de conversión. Conviértete en un agente clave para la transformación del trato al cliente en tu empresa.

Objetivos

- Comprender la psicología del cliente.
- Analizar el comportamiento de compra.
- Gestionar estrategias de engagement.
- Utilizar analítica para conocer al cliente.
- Aplicar MadTech en la experiencia cliente.
- Optimizar el funnel de conversión.
- Implementar y valorar el CRM efectivo.
- Diseñar estrategias CRM efectivas.
- Profundizar en eCRM y sus aplicaciones.
- Fomentar la fidelización del consumidor.
- Segmentar clientes para mejor servicio.

Para qué te prepara

El Programa en Customer Experience Management es ideal para profesionales de marketing, ventas, atención al cliente y empresarios que busquen profundizar en la comprensión y mejora de la experiencia del cliente. A través de 12 unidades didácticas, explorarás desde la psicología de compra y la analítica del cliente, hasta estrategias CRM y de fidelización. Un viaje formativo clave para aquellos interesados en potenciar el engagement y optimizar el journey del consumidor en un entorno comercial dinámico.

A quién va dirigido

El Programa en Customer Experience Management te prepara para entender y mejorar la relación con tus clientes. A través de 12 unidades didácticas, adquirirás habilidades para analizar la psicología de la compra, fomentar el engagement, y emplear la analítica para profundizar en el conocimiento del cliente. Descubrirás cómo el MadTech y las estrategias CRM potencian la fidelización y optimizan el funnel de conversión. Este Programa te capacitará para segmentar eficazmente la audiencia y aplicar

[Ver en la web](#)



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

la psicología en puntos de venta, mejorando así la experiencia del consumidor.

Salidas laborales

El Programa en Customer Experience Management abre la puerta a múltiples salidas laborales. Desde especialista en CRM que aproveche el análisis y estrategias para fidelizar clientes, hasta expertos en MadTech para optimizar la presencia digital. Podrás liderar equipos de engagement, interpretando la psicología del consumidor para mejorar la experiencia de compra, o encargarte de la analítica y el funnel de conversión, vital para la conversión de leads. Prepárate para ser el nexo entre la empresa y un cliente satisfecho.

[Ver en la web](#)



EUROINNOVA
INTERNACIONAL ONLINE EDUCATION

TEMARIO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. EL CONOCIMIENTO DEL CLIENTE

1. Tipos de datos y atributos de cliente
2. Extracción de datos

UNIDAD DIDÁCTICA 2. PSICOLOGÍA DE LA COMPRA Y PSICOLOGÍA DEL CLIENTE

1. Factores psicológicos de la compra
2. Psicología del consumidor cliente

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ENGAGEMENT CON EL CLIENTE Y ANÁLISIS DEL COMPORTAMIENTO DE COMPRA

1. El ciclo de vida del cliente
2. El estudio del comportamiento de compra: ciclo de compra y consumo del cliente
3. El momento de la verdad “zeromoment of truth”
4. Estrategias de Fidelización del cliente

UNIDAD DIDÁCTICA 4. ANALÍTICA DEL CLIENTE

1. Técnicas y tipos de análisis
2. Análisis del valor del cliente (Customer Life Time Value)
3. Análisis de retención del cliente (Análisis de Cohortes)
4. Análisis de la experiencia del cliente

UNIDAD DIDÁCTICA 5. MADTECH

1. Introducción a MadTech
2. Data Management Platform (DMP)
3. Customer Data Platform (CDP)

UNIDAD DIDÁCTICA 6. ANÁLISIS Y OPTIMIZACIÓN DEL FUNNEL DE CONVERSIÓN

1. Medición de la conversión
2. Mejora de la conversión
3. Herramientas CRO y Testing
4. Análisis Cross-Channel Marketing

UNIDAD DIDÁCTICA 7. EL PAPEL DEL CRM EN LA EMPRESA

1. El papel del CRM en el marketing de la empresa
2. Diferencias entre CRM y Marketing Relacional
3. Objetivo y beneficios de una estrategia CRM
4. Estructura de la organización del CRM

UNIDAD DIDÁCTICA 8. LA ESTRATEGIA CRM

[Ver en la web](#)



1. Definición de estrategia CRM
2. Las fuerzas del cambio
3. Orientación al cliente
4. Integración del CRM en nuestra estrategia online
5. Elementos de un programa CRM
6. Medición y análisis de resultados

UNIDAD DIDÁCTICA 9. EL ECRM

1. eCRM como expansión de la estrategia CRM
2. Social CRM
3. Componentes del eCRM
4. Implantación del eCRM

UNIDAD DIDÁCTICA 10. LA FIDELIZACIÓN DEL CLIENTE COMO BASE DEL MARKETING RELACIONAL

1. La fidelización como objetivo del marketing relacional
2. Nivel de fidelidad de los clientes
3. Programas de fidelización
4. Objetivos de un programa de fidelización
5. Efecto de los programas de fidelización en los resultados empresariales
6. Implicaciones de la fidelización en el largo plazo

UNIDAD DIDÁCTICA 11. LA SEGMENTACIÓN DE CLIENTES COMO PRINCIPAL HERRAMIENTA PARA CONOCER AL CLIENTE

1. Segmentación tradicional vs. Segmentación de marketing relacional
2. Criterios de segmentación
3. Técnicas de análisis y segmentación de clientes
4. Segmentación en Internet
5. Geomarketing y segmentación

UNIDAD DIDÁCTICA 12. PSICOLOGÍA DEL PUNTO DE VENTA Y PSICOLOGÍA DEL CONSUMIDOR

1. Principios y criterios para la distribución de la superficie de venta
2. La concepción del establecimiento
3. Gestión de recursos humanos en el punto de venta
4. Principales instrumentos de conocimiento del consumidor
5. Comportamiento del consumidor en el punto de venta

¿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