



# Propuesta Programa integral formativo



# Quiénes Somos

En **Instituto Europeo para la Experiencia del Cliente (IEEC)**, aprovechamos la experiencia de más de 30 años de nuestros profesionales para aportar a la empresa la mejor formación que lleve a la mejor experiencia del cliente. El cliente, tanto interno como externo, es el centro de todo en unos tiempos de máxima competencia en los mercados mundiales, y es lo que define a marcas y compañías que dejan o no dejan huella, que triunfan o no triunfan.

Unimos la fuerza y experiencia de reconocidas entidades, como **JAREcursos**, una de las compañías líderes en la región en la gestión del talento humano, el **Instituto Superior Europeo de Economía y Negocios (ISEEN)**, escuela de negocios europea que cuenta con programas online de alta calidad en educación corporativa, **CentriaLab**, academia presencial de programas orientados al marketing y transformación digital, **FusiónLab**, laboratorio de Neuromarketing y Neuroventas Aplicado pionero a nivel mundial, así como la **Asociación Europea de Marketing Digital - European Digital Marketing Association (AEMD)** y la **Asociación Europea de Neuromarketing (AEN)**.



Más de 30  
años de  
experiencia



Más de 100  
proyectos  
realizados



Más de 100  
clientes



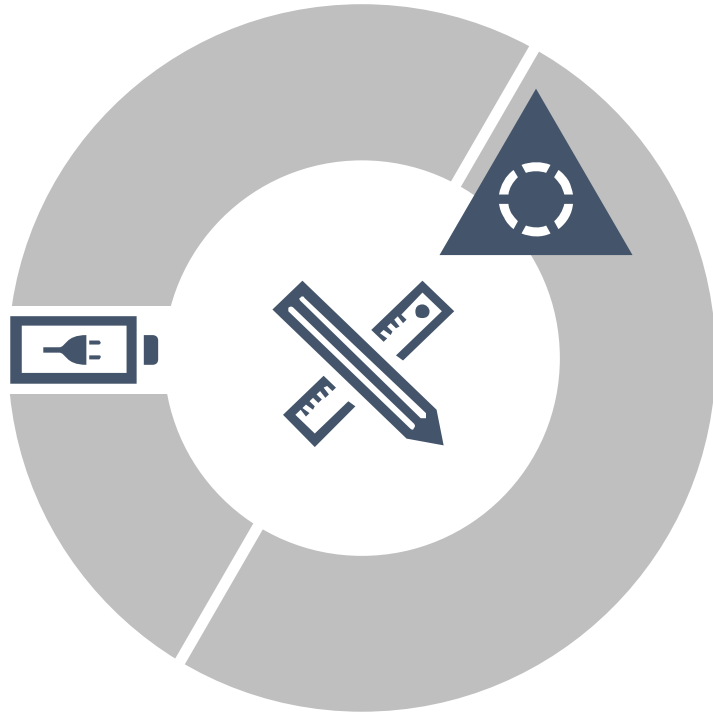
Más de 20  
países  
trabajados



Más de 50  
profesionales  
con experiencia

# Qué hacemos

Instituto Europeo para la Experiencia del Cliente (IEEC)



El **Instituto Europeo para la Experiencia del Cliente (IEEC)** ofrece, en conjunto con sus aliados, **programas formativos y certificaciones** orientadas a la formación de alto nivel de directivos, empresarios, profesionales y personal en general en cualquiera de sus departamentos, gracias a la enorme experiencia de profesores europeos y americanos de reconocido prestigio y a una metodología **100% práctica**, tanto en formato **presencial, online como híbrido**.

La gran mayoría de nuestros títulos están avalados por nuestros dos institutos, además de por la **Asociación Europea de Marketing Digital - European Digital Marketing Association (AEMD)**, por la **European Association for Customer Experience (EACE)**, y por la **Asociación Europea de Neuromarketing (AEN)**, e igualmente se pudiesen acreditar por distintas universidades españolas.

# Títulos y certificados emitidos nos respalda

Ejemplo de Certificación por el Instituto Superior Europeo de Economía y Negocios



# Nuestra metodología

Instituto Europeo para la Experiencia del Cliente (IEEC)



IMPARTIDO  
**Altamente**

POR

PROFESORES  
**Experimentados**

La metodología de nuestros programas se basa en una **formación de carácter práctico y experiencial**, mediante el manejo permanente de herramientas, el **método del caso, talleres y material didáctico audiovisual**, fomentando en todo momento el trabajo en equipo y la interacción de los participantes, que originan fuertes sinergias y networking entre los alumnos, profesores y profesionales invitados. Esa es la magia de la comunidad IEEC - ISEEN.





## Directores del proyecto



# Jacqueline Abadi

---

Instituto Europeo para la Experiencia del Cliente (IEEC)



Jacqueline Abadi - Psicóloga – Coach de Vida

- Coaching certificada ICC
- Certificación en Metodología FISH
- Estudios de Doctorado en Desarrollo - Haifa Israel

Su misión como profesional ha sido convertirse en una agente de cambio y transformación; Ayudando a que el ser humano reconozca como crecer, reinventarse y decidir ser feliz en su vida profesional y personal. Convencida que trabajando el SER la persona toma conciencia y decide cambiar.

*Fiel creyente de que el cambio se da con psicología positiva...*

# Néstor Romero

---

Instituto Europeo para la Experiencia del Cliente (IEEC)



- 20 años de experiencia desarrollando proyectos educativos y online en varios países del mundo.
- Director de Programas Online de Quality Leadership University.
- Profesor en varios centros públicos y privados de Europa y América: Quality Leadership University, Universidad Europea Miguel de Cervantes, Universidad de Málaga, Universidad de Chile, Instituto Superior Europeo de Economía y Negocios, Universidad de Granada o Universidad Nacional a Distancia (UNED).
- Máster en Dirección Comercial y Marketing, Master en Marketing Digital y Redes Sociales, Máster en Neuromarketing y MBA por la Universidad Rey Juan Carlos (España).
- Presidente de la Asociación Europea de Marketing Digital - European Digital Marketing Association y vicepresidente de la Asociación Europea de Neuromarketing.
- Socio fundador del proyecto europeo ECO-Learning de la Comisión Europea y 20 grandes universidades de la región.





# Plataforma educación online



# Contenido para educación virtual



Nuestra propuesta se centra en la creación de contenidos para educación virtual para la empresa.

Dichos contenidos, que incluye material escrito, audiovisual, gráfico y exámenes, podrán ser actualizados de manera continua en función de la aportación de nueva información relevante para los colaboradores de la entidad.

# Objetivos

1. Crear, levantar y llevar a operación cursos online o semipresenciales relacionados con los intereses de formación de los colaboradores, para sus diferentes funciones en la empresa.
1. Generar una plataforma de contenidos educativos ágil, interesante y de bajo nivel de requerimiento en el mantenimiento, disminuyendo costes directos e indirectos en la empresa.



# ¿Por qué nuestros **programas online o híbridos**?



**Reconocida experiencia** internacional por más de 30 años trabajando en universidades y escuelas de negocio de Europa, América y África.



**Creación de contenidos audiovisuales** con la mejor metodología didáctica, testados ante miles de alumnos en nuestra historia.



**Incremento de productividad y rentabilidad** en la empresa, al disminuir importantes costes y aumentar la calidad de la formación de colaboradores.

# Algunos programas ya elaborados



- Dirección de Marketing y Ventas
- Investigación de Mercados
- Community Manager
- Posicionamiento Web en Buscadores (SEO)
- Facebook e Instagram para empresas
- Analítica Web y Google Analytics
- Marketing digital
- Gestión de Redes Sociales
- Videomarketing y Youtube
- Ventas y gestión comercial
- Neuromarketing y Neuroventas
- E-commerce
- Gestión de proyectos
- Gestión y Planificación de los Recursos Humanos
- Atención al cliente
- La motivación en la empresa
- Liderazgo y trabajo en equipo
- Gestión del cambio
- Comunicación interna
- Comunicación Efectiva y Trabajo en Equipo
- Aspectos prácticos de la calidad en el servicio
- Finanzas para no financieros
- Inteligencia emocional
- Analisis de Estados Financieros
- Planeación Estratégica
- Clima Laboral
- Curso de Ventas
- Calidad de Personal Parte I
- Calidad de Personal Parte II
- Indicadores de Gestión de Rec. Humano
- Satisfacción del Cliente – Técnicas de Satisfacción al Cliente.
- Satisfacción del Cliente – como enamorar al cliente
- Satisfacción del cliente – Venta y Prospección
- Satisfacción del Cliente – Modulo 3
- Atención al Cliente Parte I
- Atención al Cliente Parte II
- Presentación creative
- Calidad y Servicio
- Dirección de Marketing
- Procesos y subsistemas de RRHH
- Cuadro de Mando Integral, Balance Score Card
- Las emociones en el ambiente laboral
- Gestión de Gerencia
- Gestión de Proyectos
- Psicología del Video Juego
- Auditoría Interna
- Fraude en las Organizaciones
- Google Ads (Fundamentos)

# Algunos programas en proceso de elaboración

1. Gestión de la Calidad (ISO 9001:2015)
2. Dirección Estratégica
3. Selección de Personal
4. Motivación de Personal
5. Comunicación Efectiva y Trabajo en Equipo
6. Comunicación interna
7. Estructuras organizativas
8. Gestión del cambio
9. Dirección de Operaciones
10. Dirección Financiera
11. Plan de Empresa
12. Contabilidad Financiera
13. Auditoría fiscal
14. Protección de Datos y Gestión Documental
15. Liderazgo y Trabajo en Equipo
16. Contratación de Personal
17. Coaching
18. Oratoria y Presentaciones Efectivas - Cómo Hablar en Público
19. Responsabilidad Social Corporativa
20. Marketing Estratégico e Internacional
21. Atención Eficaz de Quejas y Reclamaciones
22. Merchandising y Terminal Punto de Venta
23. Técnicas de Información y Atención al Cliente / Consumidor
24. Negociación con proveedores
25. Aspectos prácticos de la calidad en el servicio
26. Atención al cliente
27. Marketing promocional
28. Plan de marketing
29. Telemarketing y Comunicación telefónica
30. Prevención de Riesgos Profesionales y Seguridad
31. Protocolo
32. Gestión y Organización de eventos
33. Gestión de stocks e inventarios
34. Los conflictos con personas internas o externas de la empresa
35. Mobile Commerce: Vende a Través del Móvil
36. E-commerce con Woocommerce
37. Calidad en el Servicio y Atención al Cliente
38. Dependiente de Comercio
39. Diseño de Interiores en Espacios Comerciales
40. LinkedIn para empresas
41. Distribución y Decoración del Comercio
42. Comercio Internacional
43. Técnicas de Captación e Intermediación Inmobiliaria
44. Escaparatismo y Análisis del Escaparate
45. Organización del lineal en el punto de venta
46. Procesos de Gestión de Calidad en Hostelería y Turismo
47. Servicio de Catering
48. Control y Manejo de Cadena de Frío
49. Medidas de Higiene y Manipulación de Alimentos
50. Acondicionamiento y Manejo de la Carne para su Comercialización
51. Envasado, Etiquetado, Tipos y Variedades de Quesos
52. Manejo de Excel y Trabajo en Hojas de Cálculo
53. Evaluaciones de Impacto Ambiental



# Plataforma personalizada: ¿Por qué Moodle?

---

## ¿Qué es Moodle?

La plataforma Moodle es un sistema de enseñanza diseñado para crear y gestionar espacios de aprendizaje online adaptados a las necesidades de profesores, estudiantes y administradores.

En términos más técnicos, es un sistema web dinámico creado para gestionar entornos de enseñanza virtual, basado en tecnología PHP y bases de datos MySQL.

## Ventajas de Moodle

- Sistema más estándar para e-learning a nivel mundial.
- Facilita la comunicación de los docentes y estudiantes fuera del horario de clases.
- Incluye gran variedad de actividades y hacer un seguimiento exhaustivo del trabajo de los alumnos.
- Lleva registro de acceso de los estudiantes y un historial de las actividades de cada estudiante
- Moodle no tiene limitaciones en cuanto al número de cursos, sino las limitaciones se dan en función al servidor, ancho de banda en donde se encuentre instalado.

# Ejemplos de plataforma personalizada en Moodle

<https://esemd.com/selina>

Acceso Estudiante

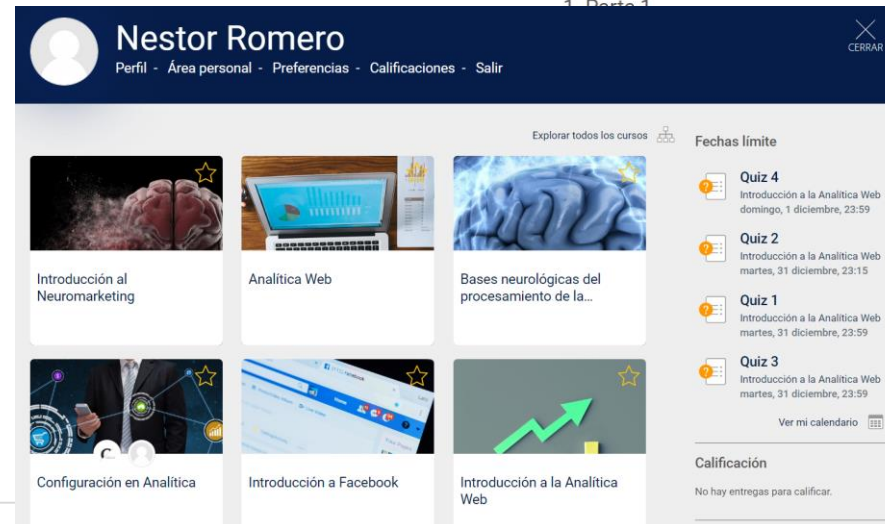
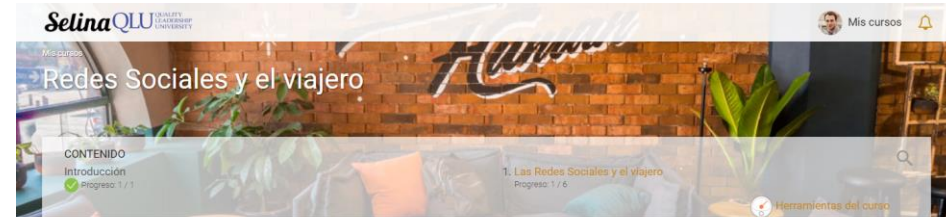
Usuario: luke

Clave: Selina18%

<https://centria.guru/grupomotta/login/index.php>

Usuario: prueba

Contraseña: Motta123456%



# Nuestras filiales

---



## Panamá

PH Plaza Kenex, Ave  
Samuel Lewis, Piso 9  
Obarrio, Ciudad de  
Panamá

## España

C/ Curtidores nº 1  
Sede del Colegio de  
Médicos de Málaga  
29006 Málaga

## México

Av. Bernardo Quintana  
105, Loma de Santa Fé  
Ciudad de México

## Finlandia

Kellarikuja 3C-12  
02630 Espoo

## Ucrania

Vasylkivska St, 5  
103 - Kiev

## Reino Unido

160 Kemp House  
EC1, City Road, London

## Colombia

Barranquilla – Barrio Villa  
Carolina, Carrera 72, 94-63





[www.institutodelcliente.com](http://www.institutodelcliente.com)





Instituto Europeo para la  
Experiencia del Cliente

**¡Gracias!**