



FIDE

Diplomado en
**CALIDAD DE ATENCIÓN
Y SERVICIO AL
CLIENTE**

100% VIRTUAL

Duración: 6 meses | Intensivo: 3 meses | 24 créditos

fide.edu.pe

Con certificación universitaria



PRESENTACIÓN

En el entorno empresarial actual, la Calidad de Atención y Servicio al Cliente son los verdaderos diferenciadores que pueden catapultar a una organización hacia el éxito y establecerla como líder en su sector. Ofrecer un servicio que no solo resuelva consultas de manera eficiente, sino que también genere un impacto positivo y duradero en los clientes, es fundamental para destacar en un mercado competitivo.

Las organizaciones que se destacan en atención al cliente entienden que mantener altos estándares de calidad es un compromiso continuo y una ventaja estratégica esencial. Para lograrlo, es esencial contar con procesos que garanticen un servicio consistente y de alta calidad, siempre con un enfoque centrado en el cliente. Conocer bien las necesidades y preferencias de los clientes mediante una investigación adecuada permite ajustar los servicios para satisfacerlas eficazmente.

Además, una comunicación clara y efectiva, junto con el fortalecimiento de relaciones sólidas, es fundamental para construir conexiones auténticas y duraderas. Este enfoque integral no solo mejora la calidad del servicio, sino que también refuerza la lealtad y la confianza en la organización.

Conscientes de ello, se ha programado el presente programa en CALIDAD DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, con el aval académico de universidades e instituciones académicas de prestigio.



fide.edu.pe

METODOLOGÍA

FIDE ha desarrollado un enfoque educativo flexible y continuo que te permite estudiar según tu disponibilidad de tiempo y ubicación geográfica. Nuestra modalidad de estudio fomenta el pensamiento crítico, habilidades de investigación y análisis de información, incluso sin la necesidad de encuentros presenciales entre profesores y alumnos, permitiendo establecer relaciones educativas significativas.

Desde cualquier lugar, tendrás acceso a todos los contenidos del programa a través del Aula Virtual FIDE. Al inicio del programa, recibirás una clave de acceso que te proporcionará las herramientas metodológicas necesarias, adaptadas al nivel de dificultad del programa en el que te matricules. Los programas de FIDE están diseñados para facilitar el aprendizaje de teorías, técnicas y herramientas específicas, con la duración y formalidad adecuadas para garantizar la adquisición de conocimientos.

Nuestra metodología requiere nuevos roles tanto para estudiantes como para profesores, así como nuevas actitudes y enfoques metodológicos y estrategias que combinen de manera racional recursos, herramientas didácticas, organización de contenidos y técnicas de evaluación. Sin embargo, el participante es el componente más importante, ya que nuestra metodología está diseñada para potenciar competencias, capacidades y habilidades, preparándote para asumir nuevos y mayores desafíos en un mercado competitivo y cambiante.

*Para acceder a todas las ventajas que ofrece nuestro campus virtual, es imprescindible tener: conocimientos básicos del uso de la informática (manejo de los navegadores, correo electrónico, uso de procesadores de texto, impresión de documentos, descarga de documentos, etc.). Así como contar con una buena señal de conexión a la red de Internet y una computadora con características convencionales de memoria y configuración.



HERRAMIENTAS METODOLÓGICAS



CAMPUS VIRTUAL FIDE

Desde cualquier ubicación geográfica tendrás a tu disposición el Aula Virtual. Allí encontrarás todas las herramientas necesarias para el buen desarrollo de todo el programa.



MATERIAL AUTOINSTRUCTIVO

Tendrás acceso a todo el material educativo (autoinstructivo) que conducirá didácticamente tu aprendizaje hacia el logro de determinados objetivos. Se encuentran en formato digital, descargable e imprimible, y accesible desde la PC y cualquier dispositivo móvil.



MATERIAL COMPLEMENTARIO

En esta sección tendrás a disposición: material de refuerzo y ampliación de los temas estudiados, como videos, lecturas, artículos, investigaciones, casos, presentaciones, capítulos de libros y/o enlaces a sitios web de interés.



AUDIOTEXTO

Nuestros materiales autoinstructivos en formato de audio. Con los contenidos hablados, podrás realizar otras actividades mientras estudias. Fácil de escuchar en línea y/o descargar en formato mp3 en un dispositivo.



TUTORIA ACADÉMICA ASÍNCRONA

Estaremos presentes siempre para absolver tus dudas, orientarte y evaluarte. Contarás durante todo el desarrollo de tu programa la posibilidad de comunicarte con Asesoría Académica a través de mensajería; quienes podrán ponerse en contacto con el docente responsable correspondiente al módulo para absolver tu consulta. En los casos que el programa cuente con foros y/o charlas magistrales en vivo, podrás interactuar con el docente responsable del módulo.



CALENDARIO DE ACTIVIDADES

Tendrás a tu disposición nuestro cronograma de actividades que te ayudará a organizar mejor tus tiempos. El objetivo de este cronograma es que sea compatible en tu vida profesional, personal y social.



FORO*

Actividad donde se promueve el intercambio y reflexión colectiva entre los alumnos y/o el docente sobre uno o varios temas de interés.

**Su apertura será habilitada dependiendo si el tema lo amerita o si se cuenta con un mínimo de participantes, incentivando así, la interacción grupal y enriqueciendo la retroalimentación entre los participantes y/o docentes. Dicha programación será informada en su oportunidad por asesoría académica.*



VIDEOCLASES

Cuando hablamos de Videoclases (24x7) nos referimos a clases grabadas en las que el profesor imparte el temario correspondiente. Puedes visualizarlo todas las veces que lo necesites y durante todo su programa.



CHARLAS MAGISTRALES*

Clase en vivo y directo donde participas junto con tus compañeros a las ponencias del programa inscrito.

**Su apertura será habilitada si se cuenta con un mínimo de participantes matriculados en el programa.*



VIDEOCONFERENCIA

Tendrás acceso a VIDEOCONFERENCIAS EN VIVO en varias temáticas al mes durante el desarrollo de tu programa, donde podrás asistir a la de tu especialidad o a otra donde desees ampliar tus conocimientos. ¡Solicita tu constancia de participación!



EVALUACIONES EN LÍNEA

Realizarás evaluaciones con preguntas objetivas, cuyo resultado será calificables. Dichos resultados se procesan de forma automatizada y te permiten conocer tus fortalezas y habilidades de manera inmediata.



AUTOEVALUACIONES

Se propone diversas autoevaluaciones a lo largo de cada curso o módulo, con la finalidad de que evalúes tu propio aprendizaje.



NUESTRO COMPROMISO EDUCATIVO

ATENCIÓN PERSONALIZADA

Nuestro centro de atención y el equipo de expertos en educación virtual te asesorarán para resolver tus dudas e interrogantes que tienes para el mejor uso de nuestra plataforma virtual.

MODELO EDUCATIVO FLEXIBLE

FIDE pone a tu disposición varias herramientas metodológicas, dependiendo de la complejidad o duración del curso o programa. Podrás contar con Material Autoinstructivo, Foros de Discusión, Videoconferencias en línea, Videoclases grabadas, Material Complementario, Autoevaluaciones y Evaluaciones en línea, Audiotextos, Tutorías, etc.

PROGRAMA DE REINCORPORACIÓN

En caso de no haber culminado con éxito el programa en el tiempo establecido, tendrás la oportunidad de solicitar una ampliación de tiempo de hasta 6 meses adicionales.

EDUCACIÓN CON CALIDAD GARANTIZADA

Contamos con Certificación ISO 9001:2015 en la Gestión Académica de Programas de Formación en la Modalidad Virtual. Con ello, te aseguramos la calidad y la mejora continua de tu proceso de aprendizaje.

CERTIFICACIÓN UNIVERSITARIA

FIDE cuenta con convenios y acuerdos de colaboración con universidades y escuelas de postgrado de prestigio, nacionales e internacionales, con los cuales podrás certificarte según el programa elegido.



PLAN DE ESTUDIOS

- **ADMINISTRACIÓN EMPRESARIAL EN LA ERA DIGITAL**
- **GESTIÓN DE LA CALIDAD Y LA MEJORA CONTINUA DE PROCESOS**
- **INVESTIGACIÓN DE MERCADOS**
- **ESTUDIO DE LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS USUARIOS**
- **COMUNICACIÓN EFECTIVA Y RELACIONES INTERPERSONALES**
- **INNOVACIÓN Y TÉCNICAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

*Solicite en detalle el plan de estudios a informes@fide.edu.pe. FIDE se reserva el derecho de efectuar cambios en la estructura académica o expositores de acuerdo a su política de mejora continua.



POR QUÉ ELEGIRNOS

Varias razones hacen que FIDE sea el Centro de Capacitación y Educación Continua seleccionada por miles de alumnos de todo el mundo cada año:

- Ubicados en el Centro Empresarial T-Tower de San Isidro, para brindar servicios de alta calidad en nuestras instalaciones.
- Trabajamos con un sistema de calidad que desarrolla procedimientos de evaluación y seguimiento de la calidad académica y administrativa de los programas.
- Convenios con universidades e instituciones nacionales e internacionales que nos respaldan, lo que permite una rigurosa calidad de los contenidos.
- Activa participación en innovación e investigación de nuestros docentes.

- Hemos obtenido distinciones a lo largo de nuestra trayectoria, como el Premio Iberoamericano a la Excelencia Educativa, Premio Empresa Peruana del Año, Premio Empresa de Bandera Peruana, entre otras.
- Programa de Becas, Promociones y Beneficios a través de convenios con organizaciones públicas y privadas, los cuales permiten que sus trabajadores, asociados y/o clientes accedan a tarifa preferencial en los servicios educativos de calidad que ofrecemos.
- Contamos con metodología flexible y continua.
- Excelente Campus Virtual, y herramientas de comunicación actualizadas.
- Participación de colaboradores de empresas líderes del país y del extranjero que ponen a disposición de los alumnos su experiencia, afianzando así, la actualidad de los programas.



PROGRAMA INTENSIVO

FIDE ofrece el PROGRAMA INTENSIVO*, diseñado específicamente para estudiantes que buscan mejorar profesionalmente de manera rápida y adaptada a su estilo de vida. Este programa está dirigido a aquellos altamente motivados para completar su educación en un período de tiempo reducido.

Los participantes tienen la oportunidad de completar su programa en un lapso más corto, siempre y cuando cumplan con al menos el 50% de la duración estándar. Para obtener la certificación, los participantes deben cumplir con los requisitos académicos y administrativos dentro de los plazos establecidos según la duración de su programa.

*Consulte qué certificaciones hay disponible bajo esta modalidad a informes@fide.edu.pe o al **WhatsApp +51 915 156 364** Los créditos sólo son otorgados por las certificaciones expedidas por instituciones de nivel superior y universitaria.



PLANA DOCENTE

Los expertos que han contribuido a la creación de este programa son profesionales con amplia experiencia en el tema, tanto desde una perspectiva académica como en el campo laboral.

Por lo tanto, los contenidos impartidos están actualizados de acuerdo con las dinámicas del mercado actual.

CAMPUS VIRTUAL



Ofrecemos la principal plataforma educativa de Iberoamérica, especializada en sistemas de capacitación. Esta plataforma es accesible en todo momento, las 24 horas del día, a través de cualquier dispositivo conectado a Internet como computadoras, teléfonos móviles o tabletas.

Esto te permite progresar en tu programa educativo a tu propio ritmo, sin limitaciones. Hemos diseñado nuestros programas en línea para enriquecer tu experiencia de aprendizaje, aprovechando al máximo las herramientas digitales disponibles.



CALIDAD GARANTIZADA

Trabajamos aplicando los estándares de calidad internacionales ISO 9001 e ISO 21001 para organizaciones educativas, con el fin de asegurar que nuestros procesos y servicios educativos satisfagan las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés.

Disponemos de un Sistema de Gestión de la Calidad conforme a:

NORMA ISO 9001:2015

**EN GESTIÓN ACADÉMICA DE
PROGRAMAS DE FORMACIÓN
EN MODALIDAD VIRTUAL**

NUESTRAS ALIANZAS ESTRATÉGICAS

FIDE actualmente establece convenios y alianzas estratégicas con prestigiosas universidades y escuelas de postgrado del Perú y del extranjero para certificar sus programas. Esta colaboración genera relaciones académicas provechosas para los estudiantes y contribuye significativamente al desarrollo de los programas académicos ofrecidos.



EEPE | Estudios Europeos de Postgrado y Empresa



Universidad Nacional de Piura
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD





Informes e Inscripciones

Edificio T-Tower

Av. Rivera Navarrete 395 Of. 2004 - San Isidro

informes@fide.edu.pe

 +51 915 156 364

 01 500 6133

fide.edu.pe