Curso Universitario de Especialización en

Calidad de Servicio y Atención al Cliente

Certificado por la
Universidad Europea Miguel de Cervantes

TÍTULO PROPIO DE

FIDE

UEMC Universidad Europea Miguel de Cervantes

www.fide.edu.pe

PRESENTACIÓN

En el camino por alcanzar la excelencia y ofrecer un valor agregado al cliente que les permita distinguirse de la competencia, las empresas de éxito son aquellas que se han enfocado por ofrecer calidad tanto en el producto como en el servicio, dicho compromiso demanda contar con un personal calificado, poseedor de los conocimientos, habilidades y estrategias que giran alrededor de la atención al cliente, buscando satisfacer las necesidades del mercado y que ello se traduzca en una fidelización por parte del usuario hacia la empresa y el producto.

Conscientes de ello, se ha programado el presente Curso Universitario de Especialización en **CALIDAD DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE,** con la acreditación de la Universidad Europea Miguel de Cervantes (España).

METODOLOGÍA

FIDE ha diseñado una metodología flexible y continua, para que según tu disponibilidad de tiempo y ubicación geográfica, curses tu curso o programa educativo en el momento que decidas.

En esta modalidad de estudio se desarrolla la capacidad de pensamiento crítico, destrezas de investigación y análisis de información. La interacción con los demás alumnos permite apreciar diferentes puntos de vista sobre un tema que se pueden tomar en cuenta para el progreso del aprendizaje. Sin que se dé un encuentro cara a cara entre el profesor y el alumno, es posible establecer una relación interpersonal de carácter educativo.

Desde cualquier ubicación geográfica tendrás a tu disposición todos los contenidos del programa en el Aula Virtual FIDE, entregándote una clave de acceso al inicio del curso, donde contarás con las herramientas metodológicas necesarias que podrás usar dependiendo del grado de dificultad del programa matriculado.

**Para acceder a todas las ventajas que ofrece nuestro campus virtual, es imprescindible tener conocimientos básicos del uso de la informática. Así como contar con una buena señal de conexión a la red de Internet y una computadora con características convencionales de memoria y configuración.*

SIGUENOS EN

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.

SIGUENOS EN

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.

* LAS HERRAMIENTAS DEL CAMPUS VIRTUAL SE UTILIZAN EN MENOR O MAYOR GRADO DEPENDIENDO DEL PROGRAMA ELEGIDO POR EL ALUMNO. ALGUNOS PROGRAMAS PODRÁN CONTAR CON MENOS HERRAMIENTAS QUE OTRAS.

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.

www.fide.edu.pe

SIGUENOS EN

PLAN DE ESTUDIOS

- FILOSOFÍA Y GESTIÓN DE LA CALIDAD
- ANÁLISIS DEL COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR
- CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE
- TELEMARKETING Y SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE
- GLOBALIZACIÓN Y SISTEMAS DE GESTIÓN
- MEJORAMIENTO CONTINUO Y HERRAMIENTAS DE CALIDAD

www.fide.edu.pe

**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.*

SIGUENOS EN

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:

- Contamos con un sistema de calidad que desarrolla procedimientos de evaluación y seguimiento de la calidad académica y administrativa de los programas (Certificación ISO 9001:2015 en la Gestión Académica de Programas de Formación en la Modalidad Virtual).
- Participación de universidades 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. Generamos y mantenemos convenios de cooperación con instituciones públicas y privadas, los cuales tienen por finalidad permitir que los trabajadores, asociados y/o clientes accedan a tarifa preferencial en los servicios educativos que ofrecemos.
- Contamos con bolsa de trabajo para nuestros alumnos y egresados.
- 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.

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 la

NORMA ISO 9001:2015

EN GESTIÓN ACADÉMICA DE PROGRAMAS DE FORMACIÓN EN MODALIDAD VIRTUAL

www.fide.edu.pe

SIGUENOS EN

CERTIFICACIÓN

TÍTULO PROPIO DE

FIDE

UEMC Universidad Europea Miguel de Cervantes

Los participantes que cumplan satisfactoriamente con los requisitos académicos y administrativos del programa recibirán doble certificación nacional e internacional.

Diplomado en **"Calidad de Servicio y Atención al Cliente"**
expedido por FIDE (Perú).

Curso Universitario de Especialización en **"Calidad de Servicio y Atención al Cliente"**
expedido por la Universidad Europea Miguel de Cervantes (España).

Valor académico: 200 horas (8 créditos ECTS).

SIGUENOS EN

CENTRAL TELEFÓNICA
(511) 500 6133

Whatsapp
+51 915 156 364

SIGUENOS EN

INFORMES E INSCRIPCIONES

FORMACIÓN INTEGRAL Y DESARROLLO EMPRESARIAL - FIDE
Av. Arequipa 2383 - Lince
informes@fide.edu.pe

www.fide.edu.pe