



DIPLOMADO EN
Excelencia y
calidad de servicio
al cliente



FIDE

Con opción a Certificación Universitaria

www.fide.edu.pe



PRESENTACIÓN

La calidad en el servicio al cliente es uno de los puntos primordiales que se deben cumplir dentro de cada una de las empresas, indistintamente de su tamaño, estructura y operaciones, por ser la primera imagen que se da a los clientes, ya que estos son considerados elementos esenciales de las mismas. Cuando un cliente encuentra el producto o servicio que buscaba, y la adquisición o contratación viene acompañada de un servicio excelente, queda satisfecho, precisamente esa satisfacción puede hacer que nos vuelva a visitar en otra oportunidad y que nos recomiende con otras personas, es decir, un cliente satisfecho, es un gran aliado.

Para las empresas, exceder las expectativas de los clientes, supone la presencia de un requisito fundamental: La persona. Por ello, es importante que las empresas cuenten con personal capacitado, entrenado para ofrecer excelencia y un servicio de calidad a los clientes. Las empresas que van por el camino del servicio excelente tendrán una comparativa muy poderosa respecto a las que se hayan quedado rezagadas.

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



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.



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 cuenta 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 CON AVAL ACADÉMICO

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

- ANÁLISIS DEL COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR
- CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE
- PROCESO DE VENTAS
- NEGOCIACIÓN, TOMA DE DECISIONES Y MANEJO DE CONFLICTOS



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.

www.fide.edu.pe

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**

SIGUENOS EN





NUESTRAS ALIANZAS ESTRATÉGICAS



FIDE, actualmente mantiene alianzas estratégicas con universidades y escuelas de postgrado de prestigio, del Perú y del Extranjero; creando así, relaciones académicas beneficiosas para los estudiantes, contribuyendo significativamente con el desarrollo de los programas académicos que se imparten.





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