



FIDE

FEX PROGRAMA DE FORMACIÓN DE EXPERTOS®



DIPLOMADO DE EXPERTO EN

Servicio y Atención al Cliente

CERTIFICACIÓN NACIONAL E INTERNACIONAL



SéExperto
con FEX y FIDE



¿BUSCAS SER UN
EXPERTO EN OFRECER
UNA EXPERIENCIA
EXCEPCIONAL,
APRENDIENDO A
ATENDER, SATISFACER,
FIDELIZAR, SOLUCIONAR
Y SUPERAR LAS
EXPECTATIVAS DE LOS
CLIENTES EN CADA
INTERACCIÓN?



BIENVENIDO AL PROGRAMA QUE BUSCAS

La innovación en la gestión de servicio y la experiencia del cliente es esencial en el dinámico entorno empresarial de hoy. Las empresas que buscan diferenciarse deben ir más allá de ofrecer productos de calidad; deben crear experiencias memorables que fomenten la lealtad y la recomendación.

Además, una gestión de servicio efectiva implica una cultura de calidad que permea cada interacción con el cliente, desde el primer contacto hasta el servicio postventa. La mejora continua y las herramientas de calidad son vitales para mantener y mejorar los estándares de servicio. Por otro lado, entender a los usuarios y su comportamiento es crucial para personalizar servicios y fortalecer la conexión con la audiencia. La tecnología, especialmente las estrategias digitales, facilita interacciones más eficientes y experiencias personalizadas, gracias al uso de datos y comunicación omnicanal.

En última instancia, la clave para el éxito sostenible radica en la capacidad de una empresa para evolucionar con sus clientes, ofreciendo no solo productos o servicios, sino experiencias que resonarán y se recordarán. Al adoptar un enfoque centrado en el cliente que abarque calidad, innovación y tecnología, las empresas pueden construir una base sólida para el crecimiento y la lealtad a largo plazo.

En este programa de diplomado, te proporcionaremos las herramientas y el conocimiento necesario para aplicar prácticas de servicio innovadoras y efectivas para construir relaciones de confianza y compromiso a largo plazo con los clientes.



DIRIGIDO

Diseñado para el personal tanto de empresas como de instituciones que mantienen un contacto constante con el público o cliente.



Experiencia Virtual Interactiva de Aprendizaje FIDE

En esta modalidad en tiempo real, estés donde estés, 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. A través de encuentros sincrónicos entre el expositor y sus alumnos, creamos una conexión educativa única que le inspirará en su aprendizaje,

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.



- **ACTIVIDADES SINCRÓNICAS** Clases en vivo durante 08 horas al mes, brindando interacción directa entre docentes y alumnos para potenciar la comprensión y aplicabilidad de los contenidos.
- **CLASES GRABADAS:** Las sesiones en vivo quedan grabadas, permitiendo su visualización en caso de no poder participar en la fecha y hora establecidas.
- **ESTRUCTURA MODULAR INDEPENDIENTE:** Cada módulo se estudia de manera independiente, se podrá cursar cada uno de ellos sin que exista pre-requisito de estudio de otro módulo.
- **ACCESO A CAMPUS FIDE VIRTUAL:** Disponibilidad continua, 24/7, a lo largo de todo el programa para la realización de actividades no presenciales, ofreciendo una amplia flexibilidad en la organización del tiempo de estudio.
- **ONLINE WORKSHOPS:** Talleres virtuales con sesiones diseñadas para desarrollar habilidades y conocimientos específicos, con un enfoque más práctico y realizadas a través de nuestro campus virtual.
- **MATERIALES DE ESTUDIO:** Acceso a material de lectura elaborado por especialistas del tema, disponible en formato digital, descargable e imprimible que proporcionan los contenidos fundamentales del programa.
- **RECURSOS ADICIONALES:** Estarán disponibles diversos materiales para profundizar y expandir el conocimiento de los temas abordados; incluyendo videos, lecturas, artículos académicos, estudios de caso, presentaciones, extractos de libros y enlaces a páginas web relevantes.
- **INTRANET FIDE:** Donde se podrá consultar las calificaciones y cronograma de pagos, ofreciendo claridad y gestión en el avance académico.
- **ASESORÍA ACADÉMICA:** Disponible en todo momento a través de la mensajería del campus virtual, y también con interacción directa con los docentes a través de participación de las clases en vivo.
- **INTERVENCIONES VIRTUALES, AUTOEVALUACIONES Y PRÁCTICAS CALIFICADAS:** Dinámica interactiva y evaluaciones personalizadas que forman la base de cada módulo para asegurar una aplicación práctica eficaz de los conocimientos adquiridos.
- **FLEXIBILIDAD DE ESTUDIO:** Los participantes se beneficiarán de la estructura adaptable del programa, lo que les facilitará una mejor organización de su agenda y obligaciones.



Clases en Vivo



Videoclases grabadas por expertos



Online Workshops



Asesoría Académica constante



Materiales de estudio elaborado por especialistas

PLAN DE ESTUDIOS

Duración: 5 meses | 24 créditos

STUDIO DE LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS USUARIOS

- **Objetivo general:** Brindar a los participantes el conocimiento necesario sobre las características distintivas de los usuarios para facilitar la personalización de productos y servicios, mejorando la satisfacción del cliente y fortaleciendo la lealtad hacia la marca, lo que contribuye al éxito u sostenibilidad de la organización.

ANÁLISIS DEL COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR

- **Objetivo general:** Equiparar a los participantes con una comprensión amplia de los diversos factores que influyen en el comportamiento del consumidor, permitiéndoles desarrollar estrategias que se alineen con las tendencias del mercado y las expectativas de los consumidores.

INNOVACIÓN Y TÉCNICAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

- **Objetivo general:** Dotar a los participantes de las competencias para implementar técnicas innovadoras de atención al cliente, promoviendo la creación de experiencias de servicio únicas y memorables que construyan relaciones de confianza y fidelidad a largo plazo con los clientes.

MEJORAMIENTO CONTINUO Y HERRAMIENTAS DE CALIDAD

- **Objetivo general:** Instruir a los participantes en la aplicación de principios de mejoramiento continuo y herramientas de calidad en la gestión del servicio al cliente, con el objetivo de elevar los estándares de satisfacción y lealtad del cliente, asegurando así el éxito y la competitividad sostenible de la empresa.

ESTRATEGIAS DIGITALES PARA ENRIQUECER LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE

- **Objetivo general:** Capacitar a los participantes en el uso estratégico de tecnologías digitales, como la inteligencia artificial, la automatización inteligente y el big data, para diseñar y ofrecer experiencias de cliente enriquecidas y personalizadas, adaptándose a las tendencias actuales y futuras del mercado.

PLAN DE ESTUDIOS

Cada módulo se estudia de manera independiente



El plan de estudios permite una secuencia flexible en el cursado de las asignaturas, ya que no se establecen pre-requisitos directos entre los temas; esto brinda a los estudiantes la oportunidad de adaptar su camino educativo a sus preferencias y necesidades.



Solicita el plan de estudios detallado a informes@fide.edu.pe o al WhastApp +51 915 156 364

* FIDE se reserva el derecho de efectuar cambios en la estructura académica o expositores de acuerdo con su política de mejora continua. El inicio del programa se realizará siempre y cuando se alcance el quórum establecido por FIDE. FIDE se reserva el derecho de postergar los inicios de sus programas. La participación es personal e intransferible una vez iniciada las clases.

CERTIFICACIÓN

Al cumplir con los requisitos académicos y administrativos establecidos, el participante obtendrá el Diplomado de Experto en Servicio al Cliente, otorgado por FIDE y FEX.

Opciones para tu doble o triple certificación:

- Diplomado en Innovación en Gestión de Servicio y Experiencia del Cliente, expedido por la Universidad Nacional San Luis Gonzaga.
- Diplomado Internacional en Innovación en Gestión de Servicio y Experiencia del Cliente, expedido por el Centro Europeo de Posgrado, por el Centro Universitario Incarnate Word o por la Universidad CESUMA.



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.



*La certificación digital expedida por FIDE y FEX es gratuita. Para obtener certificaciones adicionales, el participante deberá abonar la tasa correspondiente por cada universidad y/o institución antes del término de su programa. Tasas por expedición de certificaciones adicionales, se detallan en www.fide.edu.pe.

Emitimos certificados digitales con tecnología Blockchain

Se otorgará en versión digital la certificación expedida por FIDE y FEX, mediante tecnología Blockchain, por lo que son imposibles de falsificar o modificar, fáciles de compartir y verificar, modernos, ecológicos y mantienen la privacidad de los datos del receptor.

Adicional a ello, con esta tecnología, se emitirán las constancias de estudios donde se indicará la veracidad de las certificaciones físicas emitidas en convenio, por las Escuelas de Posgrado y Universidades nacionales y del extranjero.

Ventajas

Resistencia al fraude: La tecnología Blockchain garantiza la seguridad de los datos, lo que hace extremadamente difícil falsificar un certificado académico emitido en esta plataforma.

Rastreabilidad: La cadena de bloques permite seguir el historial completo de un certificado, facilitando la verificación de su autenticidad y origen. Cuando un diploma o constancia queda registrado en blockchain, las instituciones que deseen revisar su autenticidad lo podrán hacer a golpe de un clic.

Portabilidad: Al ser documentos digitales, los certificados académicos en Blockchain pueden almacenarse y compartirse fácilmente en línea, en todos los formatos (CV, PDF, código QR) y en todas las redes sociales (LinkedIn, Twitter, etc). lo que los hace altamente accesibles y conveniente

RECONOCEMOS TUS LOGROS, TU ESFUERZO Y TU ÉXITO

A lo largo de tu formación, recibirás distintivos digitales respaldados por tecnología blockchain, lo cual realzará tu currículum digital y evidenciará de forma eficaz y segura tus competencias en entornos digitales. Estas insignias podrás compartirlas en tus canales de redes sociales, facilitando la demostración de tus habilidades adquiridas.



¿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.





International Week Experience

Semana Internacional en Madrid

La International Week Experience es la oportunidad que ofrecemos a todos nuestros alumnos de compartir una experiencia inolvidable con alumnos y profesores del Centro Europeo de Posgrado – CEUPE.

Una semana intensiva, con un planning de trabajo académico, profesional y cultural, muy bien organizada en la que aprovecharás cada minuto de tu tiempo, con jornadas de mañana para aprendizaje intensivo mediante “business case” de empresa, y jornadas de tarde en las que visitaremos lugares de interés cultural, deportivo y empresarial.

TITULACIÓN ACADÉMICA

PDD - Programa de Desarrollo Directivo expedido por CEUPE.

VISITAS CULTURALES

El alumno disfrutará de un programa de visitas culturales a la ciudad de Madrid y Palacio Real de Madrid.

VISITAS EMPRESARIALES

Se formalizará una visita a una multinacional de sectores como la banca, telecomunicaciones, logística o comercio.

METODOLOGÍA "BUSINESS CASE"

Organización de clases con método del caso y profesorado directivo de alto nivel.

PLAZAS LIMITADAS

Clases organizadas con grupos reducidos. Riguroso proceso de admisión por orden de matriculación.

ACTO SOLEMNE ACADÉMICO

A la finalización se procederá a la entrega por las autoridades académicas de los títulos académicos a los alumnos de los másteres CEUPE y a los participantes de la Semana Internacional, su certificado profesional de aprovechamiento “Programa de Desarrollo Directivo”.

*La International Week Experience es opcional, la cual es desarrollado íntegramente por el Centro Europeo de Posgrado-CEUPE en España, el cual tendrá un descuento exclusivo para los alumnos de FIDE, participantes del Programa Formación de Expertos - FEX. Plazas limitadas.

Más información en admisiones@ceupe.pe



Informes e inscripciones
Edificio T-TOWER Of. 2004
Av. Rivera Navarrete 395 - San Isidro
(Lima - Perú)

 +511 500 6133
 +51 91515 6364
 informes@fide.edu.pe

**¡CONOCE MÁS SOBRE
TU DIPLOMADO!
www.fide.edu.pe**