INSTITUTO PERUANO DE DESARROLLO Y FORMACION PROFESIONAL

# CERTIFICADO

EL INSTITUTO PERUANO DE DESARROLLO Y FORMACIÓN PROFESIONAL ENTREGA
EL PRESENTE CERTIFICADO A:

## ANDREA INGRID YAURIS SILVERA

POR HABER CULMINADO SATISFACTORIAMENTE EL CURSO DE ESPECIALIZACIÓN DE

## ATENCIÓN AL USUARIO

DE ACUERDO A LOS LINEAMIENTOS EN LA GESTIÓN DE LA CAPACITACIÓN EN EL SECTOR PUBLICO, ESTABLECIDOS EN LA RESOLUCIÓN DE PRESIDENCIA EJECUTIVA N° 141-2016-SERVIR-PE, DESARROLLADO DESDE EL 01 DE MAYO DEL 2024 AL 15 DE JUNIO DEL 2024, CON UNA DURACIÓN DE 120 HORAS ACADÉMICAS.

Instituto Peruano de Desarrollo y Formación Profesional
Gerente General

WILENNY D. LOPEZ REVEROL
GERENTE GENERAL

## MODULOS DE ESTUDIO

| | |
|---|---|
| **MODULO 1** | DIFERENCIA ENTRE USUARIO, CONSUMIDOR Y CLIENTE - EL CLIENTE MODERNO - ATENCIÓN AL CLIENTE - ATENCIÓN PRESENCIAL - ATENCIÓN TELEFÓNICA -ATENCIÓN VIRTUAL |
| **MODULO 2** | TIPOS DE CLIENTES - ABORDAJE POR TIPOS DE CLIENTE - TÉCNICAS DE ATENCIÓN PRESENCIAL - TÉCNICAS DE ATENCIÓN TELEFÓNICA - TÉCNICAS DE ATENCIÓN VIRTUAL - CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE |
| **MODULO 3** | GESTIÓN DE OBJECIONES - RECEPCIÓN DE QUEJAS -RECEPCIÓN DE RECLAMOS - GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS - MANEJO DEL ESTRÉS - OPORTUNIDADES DE VENTA |
| **MODULO 4** | CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR - LA RAZÓN DEL CLIENTE - KEY WORDS EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE - SERVICIO DE EXCELENCIA - INDICADORES DE ATENCIÓN AL CLIENTE - INDICADORES DE FIDELIZACIÓN DEL CLIENTE |
| **MODULO 5** | ISO 9001 Y EL ENFOQUE EN EL CLIENTE - MAPA DE PROCESOS EN LA GENERACIÓN DE VALOR EN EL CLIENTE - MEJORA CONTINUA PARA LA FIDELIZACIÓN DEL CLIENTE - POLÍTICAS DE GESTIÓN DE RECLAMOS - RESPONSABILIDAD SOCIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE - EXCELENCIA DE ATENCIÓN AL CLIENTE |

| REGISTRO: 000152 | |
|---|---|
| DURACION | 120 HORAS |
| FECHA | 01-05-2024 AL 15-06-2024 |
| NOTA | 19 |

INSTITUTO PERUANO DE DESARROLLO Y FORMACIÓN PROFESIONAL

INSCRITO EN LA ZONA REGISTRAL N° IX SEDE LIMA PARTIDA 14503550

RUC: 20606309547

LIMA, 15 DE JUNIO DEL 2024

CELULAR: 972056950 / PAGINA WEB: WWW.IPEDEFP.EDU.PE / EMAIL: ADMINISTRACION@IPEDEFP.EDU.PE