INSTITUTO PERUANO DE DESARROLLO Y FORMACION PROFESIONAL

CERTIFICADO

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

MERLY JESÚS ALEJANDRINA ORCADA ESPINOZA

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 PÚBLICO, ESTABLECIDOS EN LA RESOLUCIÓN DE PRESIDENCIA EJECUTIVA N° 141-2016-SERVIR-PE, DESARROLLADO DESDE EL 05 DE JUNIO DEL 2024 AL 20 DE JULIO DEL 2024, CON UNA DURACIÓN DE 120 HORAS ACADÉMICAS.

Instituto Peruano de Desarrollo y Formación Profesional
Gerente General

WILENNY D. LOPEZ REVEROL
GERENTE GENERAL

MÓDULOS DE ESTUDIO

MÓDULO 1	DIFERENCIA ENTRE USUARIO, CONSUMIDOR Y CLIENTE - EL CLIENTE MODERNO - ATENCIÓN AL CLIENTE - ATENCIÓN PRESENCIAL - ATENCIÓN TELEFÓNICA -ATENCIÓN VIRTUAL
MÓDULO 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
MÓDULO 3	GESTIÓN DE OBJECIONES - RECEPCIÓN DE QUEJAS -RECEPCIÓN DE RECLAMOS - GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS - MANEJO DEL ESTRÉS - OPORTUNIDADES DE VENTA
MÓDULO 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
MÓDULO 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

LIMA, 20 DE JULIO DEL 2024

REGISTRO: 00674	
DURACIÓN	120 HORAS
FECHA	05-06-2024 AL 20-07-2024
NOTA	20

INSTITUTO PERUANO DE DESARROLLO Y FORMACIÓN PROFESIONAL

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

RUC: 20606309547

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