



INSTITUTO PERUANO  
DE DESARROLLO Y  
FORMACION  
PROFESIONAL

# CERTIFICADO

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

**NADIENKA SILVANA BEINGOLEA PORTOCARRERO**

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 25 DE FEBRERO DEL 2024 AL 10 DE ABRIL DEL 2024, CON UNA DURACIÓN DE 120 HORAS ACADÉMICAS.



  
**MILENNY D. LOPEZ REVEROL**  
GERENTE GENERAL

## MÓDULOS DE ESTUDIO

<b>MÓDULO 1</b>	DIFERENCIA ENTRE USUARIO, CONSUMIDOR Y CLIENTE - EL CLIENTE MODERNO - ATENCIÓN AL CLIENTE - ATENCIÓN PRESENCIAL - ATENCIÓN TELEFÓNICA - ATENCIÓN VIRTUAL
<b>MÓDULO 2</b>	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
<b>MÓDULO 3</b>	GESTIÓN DE OBJECIONES - RECEPCIÓN DE QUEJAS - RECEPCIÓN DE RECLAMOS - GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS - MANEJO DEL ESTRÉS - OPORTUNIDADES DE VENTA
<b>MÓDULO 4</b>	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
<b>MÓDULO 5</b>	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, 10 DE ABRIL DEL 2024

REGISTRO: 00674	
DURACIÓN	120 HORAS
FECHA	25-02-2024 AL 10-04-2024
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