



INSTITUTO PERUANO
DE DESARROLLO Y
FORMACION
PROFESIONAL

CERTIFICADO

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

VICTORIA DIANA TICONA CARDENAS

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.




MILENNY 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: 00679	
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

