



ILUSTRE
COLEGIO
DE ABOGADOS
DE CAÑETE



El Ilustre Colegio de Abogados de Cañete y el
Instituto de Capacitación y Actualización Udeapolis, otorgan el presente

CERTIFICADO

A: **EVELYN ISABEL VELASQUEZ MORALES**

Por haber culminado satisfactoriamente el curso especializado en:

ATENCIÓN AL CLIENTE/USUARIO EN EL SECTOR PÚBLICO Y PRIVADO

Evento realizado del 15 al 17 de abril de 2023, con una duración de 24 horas académicas,
mediante la plataforma Zoom y el aula virtual Udeapolis (clase online en vivo).

Lima, 18 de abril de 2023.



Fredy Teodoro Toribio Candela

Decano

Ilustre Colegio de Abogados de Cañete



Código: CQLCNJN8



Rider Homer Jacinto Sánchez

Coordinador Académico

Instituto de Capacitación y Actualización Udeapolis

ACREDITACIÓN DE HORAS ACADÉMICAS

CONTENIDO TEMÁTICO

- La matemática del servicio al cliente.
- Tipos de clientes/usuarios.
- Protocolo de atención al cliente/usuario.
- Manejo de quejas, reclamos y objeciones.

DISTRIBUCIÓN DE HORAS - MODALIDAD SINCRÓNICO

- Hora de clases: 07:00 p.m.
- Clase online: 03 horas, Zoom y Facebook Live (Udeapolis).
- Preguntas y respuestas: 01 hora.
- Lectura de diapositivas: 03 horas.
- Materiales de lectura (de 03 a más lecturas): 10 horas.
- Videos de reforzamiento: 06 horas.
- Control de aprendizaje: 01 hora.

TOTAL: 24 HORAS ACADÉMICAS

DOCENTE

Mg. JESÚS ALBERTO PAIBA SAMAMÉ

Licenciado en Educación con especialidad de Lengua y Literatura por la Universidad Nacional "Pedro Ruiz Gallo" de Lambayeque. Magíster en Educación con mención en Didáctica de la Educación Superior por la UPAO. Segunda Especialidad en Formación Magisterial por la PUCP y Diplomado en Recursos Humanos. Cuenta con 10 años de experiencia como consultor académico y capacitador empresarial en temas relacionados con la Oratoria, Comunicación organizacional, Redacción administrativa, Pedagogía y Gestión del talento humano.

Nota: **20**



**ILUSTRE
COLEGIO
DE ABOGADOS
DE CAÑETE**



Código: CQLCNJN8

