



**ILUSTRE
COLEGIO
DE ABOGADOS
DE CAÑETE**

CERTIFICADO

El Ilustre Colegio de Abogados de Cañete otorga el presente certificado a:

JAIRCINHO ALEXANDER DIAZ LOPEZ

Por haber culminado satisfactoriamente el curso especializado en:

**ATENCIÓN AL CLIENTE/USUARIO EN EL SECTOR PÚBLICO Y
PRIVADO**

Curso realizado del 22 de febrero de 2025 al 25 de febrero de 2025, superando los requisitos académicos exigidos mediante nuestra plataforma virtual, online, con una duración de 24 horas académicas.

Cañete, 25 de febrero de 2025



Fredy Teodoro Toribio Candela

Decano

Ilustre Colegio de Abogados de Cañete

Verifique la validez y autenticidad de
este documento escaneando el código
QR o ingresando a
www.colegioabogados.org.pe/cl
Código: **CGBKENID**





**ILUSTRE
COLEGIO
DE ABOGADOS
DE CAÑETE**

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 ASINCRÓNICO

- Estudio de video del curso: 03 horas (videos).
- Estudio de diapositivas: 02 horas.
- Lectura (revistas, artículos y material de clase): 10 horas.
- Lección de videos de reforzamiento: 06 horas.
- Casos prácticos: 02 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.

Sesión desarrollada en vivo el 15 de abril de 2023 - 08:30 p.m.

Promedio final: **20**



Código: **CGBKENID**

Verifique la validez y autenticidad de este documento escaneando el código QR o ingresando a www.colegioabogados.org.pe