



**ASDET**  
Centro de  
Formación Profesional



**CURSO**

# **ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL SECTOR PÚBLICO Y PRIVADO**

**INICIO: ¡ACCESO INMEDIATO**

# ¡Prepárate para el Éxito Profesional!

**¡Destaca en el mercado laboral! Actualiza tu currículum con nuestro curso de Atención al Cliente en el Sector Público y Privado y prepárate para postular a nuevas oportunidades. La capacitación es tu mejor herramienta para crecer y marcar la diferencia en tu carrera.**



**INICIO:**

**¡ACCESO INMEDIATO!**



**DURACIÓN:**

**24 HORAS LECTIVAS.**



**MODALIDAD:**

**VIRTUAL ASINCRÓNICO**



**CERTIFICACIÓN:**

**Curso en Atención al Cliente en el Sector Público y Privado**

## **DIRIGIDO A:**

**Este curso esta dirigido a Profesionales, estudiantes y público en general que deseen mejorar sus habilidades en atención al cliente, actualizar su currículum y prepararse para postular a entidades públicas o empresas privadas. Ideal para quienes buscan destacar en un mercado laboral competitivo.**

## **OBJETIVO DEL CURSO**

- 1. Comprender la gestión de calidad del servicio en el sector público y privado, y su impacto en la satisfacción de usuarios y clientes.**
- 2. Aplicar protocolos de atención específicos para cada etapa del ciclo de servicio, desde la bienvenida hasta la despedida.**
- 3. Manejar de forma efectiva quejas, reclamos y objeciones, cumpliendo con las normativas legales vigentes.**
- 4. Desarrollar habilidades blandas clave, como empatía, comunicación efectiva y manejo emocional, para mejorar la interacción con usuarios y clientes.**
- 5. Implementar estrategias basadas en la gestión por procesos, con el objetivo de fidelizar clientes y garantizar una atención sostenible y de calidad.**





## **METODOLOGÍA:**

- 1. Clases Dinámicas:** Combina sesiones teóricas con actividades prácticas que facilitan la aplicación de conceptos clave en atención al cliente.
- 2. Estudio de Casos Reales:** Análisis de ejemplos prácticos tanto del sector público como privado para identificar buenas prácticas y áreas de mejora.
- 3. Role-Playing y Simulaciones:** Escenarios reales simulados para practicar el ciclo de atención, manejo de reclamos y fidelización de clientes.
- 4. Evaluación Continua:** Retroalimentación personalizada a través de ejercicios prácticos y simulaciones, con la posibilidad de reforzar temas específicos.
- 5. Material Didáctico:** Recursos descargables, presentaciones, videos para reforzar lo aprendido.

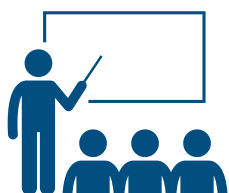
# BENEFICIOS DEL CURSO:



**Actualiza tu currículum y mejora tu perfil para postular a entidades públicas y privadas, incrementando tus posibilidades de obtener un mayor puntaje en la revisión curricular y destacarte entre los postulantes.**



**Certificación Profesional con Validación:** Obtén tu certificado con código QR único, verificable en la plataforma de Asdet, emitidos de acuerdo a los estándares de la Resolución N° 141-2016-SERVIR-PE.



**Ponentes Expertos:** Aprende de instructores con experiencia práctica en atención al cliente y gestión de servicios en instituciones públicas y privadas.



**Acceso a nuestra moderna aula virtual durante 6 meses, disponible tanto en la app de Moodle como en la versión web a través de nuestra página.**

# MODULOS A DESARROLLAR

## MODULO I : GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL SECTOR PÚBLICO Y PRIVADO

**Matemática del servicio al cliente y cifras sobre atención ciudadana**

**Norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público**

**Tipos de usuarios**

## MODULO II: PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO/CLIENTE

**Ciclo del servicio al usuario/cliente**

**Orientaciones para bienvenida**

**Orientaciones para durante la atención**

**Orientaciones para cierre y despedida**

**Casística**

# MODULOS A DESARROLLAR

## MODULO III: MANEJO DE QUEJAS, RECLAMOS Y OBJECIONES

**Decreto Supremo N° 007-2020-PCM: gestión de reclamos Administración Pública**

**Manejo de quejas, reclamos y objeciones**

## MODULO IV: GESTIÓN POR PROCESOS Y HABILIDADES BLANDAS EN ATENCIÓN AL USUARIO/CLIENTE

**Habilidades blandas relacionadas con atención al usuario/cliente**

**Gestión por procesos**

**Recomendaciones para fidelizar a los clientes desde la atención**

## NUESTRO PONENTE



**Mg. Jesús Alberto Paiba Samamé**

**Licenciado en Educación con especialidad de Lengua y Literatura por la Universidad Nacional “Pedro Ruiz Gallo” de Lambayeque.**

**Posee una Maestría en Educación con mención en Didáctica de la Educación Superior por la Universidad Privada “Antenor Orrego” de Trujillo. Ostenta una Segunda Especialidad en Formación Magisterial por la Pontificia Universidad Católica del Perú y Diplomado en Recursos Humanos por la Escuela de Empresarios ZEGELIPAE. Actualmente labora como catedrático en la Universidad Tecnológica del Perú, Universidad Católica de Trujillo y la Universidad Nacional Siglo XX-ESAM (Bolivia).**

**Es entrenador internacional de oratoria por la Escuela Chilena de Oratoria y ha participado en certámenes nacionales e internacionales compartiendo diversos temas relacionados con la comunicación organizacional, oratoria, redacción administrativa, pedagogía y gestión del talento humano.**



# ¡INVIERTE EN TU FUTURO Y GANA MUCHO MÁS!

“CON ESTE CURSO, AUMENTARÁS TUS OPORTUNIDADES  
LABORALES Y POTENCIARÁS TUS INGRESOS AL DESTACAR EN  
LA REVISIÓN CURRICULAR Y ACCEDER A MEJORES EMPLEOS”

## INVERSIÓN EN TU PREPARACIÓN

**S/ 100.00**

**Promoción:**

**S/ 80.00**

**¡OFERTA  
DISPONIBLE POR  
TIEMPO LIMITADO!**

\*Si eres ex alumno solicita un descuento especial

# MÉTODOS DE PAGO

## 1. TARJETA DE CRÉDITO / DÉBITO :



## 2. TRANSFERENCIA Y/O DEPÓSITO BANCARIO:



**C.C.:** 355-42196030-0-9

**CCI:** 002-355-004219603009-64

## 3. BILLETERAS DIGITALES:



**925 564 320**

**Titular: Asdet Centro de Formación Profesional S.A.C.**

## CONTACTANOS



**907904003 - 999843513 - 941846189**



**www.asdet.edu.pe**



**info@asdet.edu.pe**



**/Asdetcfp**

## CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

### CURSO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL SECTOR PÚBLICO Y PRIVADO

MODULO	TEMA	SUB TEMAS	SESIÓN	DURACIÓN ESTIMADA
MODULO I	Gestión de la calidad del servicio en el sector público y privado	Matemática del servicio al cliente y cifras sobre atención ciudadana	Sesión 1	3 horas
		Norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público		
		Tipos de usuarios		
MODULO II	Protocolo de atención al usuario/cliente	Protocolo de atención al usuario/cliente	Sesión 2	3 horas
		Orientaciones para bienvenida		
		Orientaciones para durante la atención		
		Orientaciones para cierre y despedida		
		Casuística		
MODULO III	Manejo de quejas, reclamos y objeciones	Decreto Supremo N.º 007-2020-PCM: Gestión de reclamos Administración Pública	Sesión 3	3 horas
		Manejo de quejas, reclamos y objeciones		
MODULO IV	Gestión por procesos y habilidades blandas en atención al usuario/cliente	Habilidades blandas relacionadas con atención al usuario/cliente	Sesión 4	3 horas
		Gestión por procesos		
		Recomendaciones para fidelizar a los clientes desde la atención		
MODULO V	Recursos Adicionales	Estudio de material complementario	Sesión 5	10 horas
MODULO VI	Evaluación Final	20 preguntas con alternativa múltiple	Sesión 6	2 horas