COLEGIO DE LICENCIADOS EN ADMINISTRACIÓN - APURÍMAC

CONSULTORÍA ITEC

CERTIFICA A:

DUARTE MACÍAS, DOUGLAS

Por participar y aprobar con una calificación de nota: **20 (veinte)** el curso:

Calidad de Servicio y Atención al Cliente

Realizado del **23 - JUNIO - 2025 AL 02 - JULIO - 2025** con una duración de **60** horas.

Evento organizado por la Consultoría ITEC, en modalidad virtual síncrona.

04 de julio del 2025

Firmado digitalmente por:
LIC. ADM. HUAMANI CAYLLAHUA JOSUE
DNI:42855615
Decano del Colegio de Licenciados en Administración
CORLAD-APURÍMAC
Fecha: 04/07/2025 20:36

Firmado digitalmente por:
ING. CCAHUANA HUAMANÍ JOSE M.
CONSULTORIA ITEC E.I.R.L.
TITULAR - GERENTE
Fecha: 04/07/2025 21:48

Este certificado es válido a nivel Internacional y puede ser verificado mediante el código QR impreso en el presente documento.

Código: **6861ec3ba1126**

Temario

- **Introducción, evolución de la calidad en el servicio al cliente y su impacto.**
- **Habilidades clave y herramientas digitales para un servicio excepcional.**
- **Manejo de quejas y clientes difíciles.**
- **Innovación y experiencia del cliente (Cx).**
- **Cultura de servicio, evaluación y mejora continua.**