

## APROBETXAMENDU-DIPLOMA/ DIPLOMA DE APROVECHAMIENTO

Nik / Yo PALOMA ENRIQUEZ ORDONEZ-(e)k

Zentro honetako Zuzendaria naizen aldetik / Como Director(a) del Centro  
**CEBANC**

Zera ziurtatzen dut: / Certifico que:

D/Dña. **JUAN HECTOR ROJAS PEREZ** Andreak/Jaunak,

Documento: **49532796L** Agiridunak

Parte hartu duela enplegurako prestakuntzako ondoko ekintzan, LANBIDE-Euskal Enplegu Zerbitzuak onetsia/ baimendua:

Ha participado en la siguiente actividad de formación para el empleo, aprobada/ autorizada por LANBIDE-Servicio Vasco de Empleo:

**Identificación del curso: OC22201855**

**Ikastaroaren izena/ Nombre del curso:**

**COMM0001OH - ATENCIÓN AL CLIENTE Y CALIDAD DE SERVICIO**

PRESTAKUNTZA - EDUKIAK

CONTENIDOS FORMATIVOS

- Calidad de servicio Servicio básico Servicio asociado Medir la satisfacción del cliente Atención telefónica: La acogida La información La toma de datos La intercomunicación Hoja de mensaje telefónico Contestador automático Reclamaciones La acogida al cliente El entorno satisfactorio Comunicación: Relaciones personalizadas Escucha activa Mensajes positivos Asertividad Principios de A.T. Mensajes no verbales

Ordu kopurua / Número de Horas

25

Hasiera data (ee/hh/uuuu) / Fecha inicio(dd/mm/aaa)

17/02/2024

Bukaera data (ee/hh/uuuu) / Fecha fin(dd/mm/aaa)

16/03/2024

zehazten den prestakuntza aprobetxamenduz bete du.

habiendo cursado con aprovechamiento la formación que se especifica.

Eta horrela jasota gera dadin eta dagozkion ondorioak izan ditzan, DIPLOMA hau igorri dut

Y para que así conste y surta los efectos oportunos, expido el presente DIPLOMA,

Vitoria-Gasteizen, 2024(e)ko martxoaren 16(e)(a)n

En Vitoria-Gasteiz, a 16 de marzo de 2024

Izpta./Fdo.: PALOMA ENRIQUEZ ORDONEZ  
Prestakuntza-zentroko Zuzendaria  
Director/a del centro de formación



Sin./Fdo.: Francisco Pedraza Moreno  
LANBIDE-EUSKAL ENPLEGU ZERBITZUKO  
ZUZENDARI NAGUSIA  
DIRECTOR GENERAL DE LANBIDE-SERVICIO VASCO  
DE EMPLEO