El objetivo general consiste en c**onocer, comprender y aplicar las obligaciones establecidas en la Ley 10/2025, de 26 de diciembre, por la que se regulan los servicios de atención a la clientela**, adquiriendo los conocimientos y habilidades necesarios para adaptar los procedimientos de atención, gestionar eficazmente las consultas y reclamaciones, garantizar los derechos de las personas consumidoras y mejorar la calidad del servicio conforme a la normativa vigente.

Podemos nombrar los siguientes objetivos específicos:

- Comprender el marco normativo, el ámbito de aplicación y las obligaciones de la **Ley 10/2025**.
- Aplicar los requisitos de calidad, accesibilidad y atención personalizada en los servicios de atención a la clientela.
- Gestionar eficazmente las consultas, quejas, reclamaciones e incidencias conforme a los procedimientos y plazos legales.
- Implantar mecanismos de evaluación, supervisión y mejora continua del servicio para garantizar el cumplimiento normativo

Curso dirigido a responsables y personal de atención al cliente, departamentos de calidad, cumplimiento normativo, operaciones, servicios de reclamaciones, empresas de servicios básicos, contact centers y profesionales encargados de implantar o supervisar servicios de atención a la clientela.

El contenido incluye:

- 70 Videotutoriales
- 35 Documentos descargables
- 74 Actividades prácticas
- Glosario de términos