

Nueva Ley de Atención a la Clientela (SAC): implicaciones inmediatas para las organizaciones I En DIRECTO

Tus clases presenciales ahora En DIRECTO, sin necesidad de desplazarte. * -20% socios y -25% desempleados y autónomos con baja actividad. * -20% descuento en 2ª y 3ª inscripción de empresa.

* -20% socios y -25% desempleados y autónomos con baja actividad.

* -20% descuento en 2ª y 3ª inscripción de empresa.

FINALIDAD

La reciente aprobación de la Ley de Servicios de Atención a la Clientela- SAC (Ley 10/2026, de 26 de diciembre) introduce obligaciones relevantes que afectan a los servicios de atención ofrecidos por las organizaciones.

Estos nuevos requisitos específicos afectan a aspectos como mejorar la calidad, los canales de atención, la accesibilidad universal, la eficacia y tiempos de respuesta de los servicios de atención al consumidor.

Este microtaller de 90 minutos ofrece una visión clara, sintética y práctica de la norma, destacando los aspectos que las empresas deben revisar en sus sistemas de atención, soporte y gestión de reclamaciones para asegurar su cumplimiento.

OBJETIVOS

OBJETIVOS DEL CURSO:

- > Comprender el alcance general de la nueva Ley.
- > Identificar algunos de los aspectos que pueden afectar a la gestión de la atención al cliente.
- > Reflexionar sobre su posible impacto en los sistemas actuales de atención y gestión de reclamaciones.



Para cualquier duda o consulta llamar al
912 108 120 / 21

Además, puedes consultar en nuestra web
otros programas formativos www.aec.es

Nueva Ley de Atención a la Clientela (SAC): implicaciones inmediatas para las organizaciones I En DIRECTO

Tus clases presenciales ahora En DIRECTO, sin necesidad de desplazarte. * -20% socios y -25% desempleados y autónomos con baja actividad. * -20% descuento en 2ª y 3ª inscripción de empresa.

METODOLOGÍA Y PROFESORADO

METODOLOGÍA

La **Formación en Directo AEC** es una nueva metodología basada en las clases presenciales pero trasladadas al entorno virtual. **La tecnología permite “ofrecer y recibir clase”** te encuentres donde te encuentres... sin necesidad de desplazarte, facilitando la interacción y la sensación de inmediatez y cercanía.

Una formación que integra a la perfección las clases en directo de los expertos, con la práctica y la permanente colaboración entre los participantes:

- > **Clases en directo**, prácticas e interactivas, impartidas por nuestros expertos en la materia.
- > **El profesor** combina la exposición del contenido con ejercicios y/o dinámicas de grupo, sobre casos reales, potenciando la práctica.
- > La clase está diseñada para **favorecer la interactividad entre el profesor y alumnos** favoreciendo la resolución de dudas y el intercambio de experiencias entre profesionales.
- > Las clases en directo están integradas con nuestro **Aula Virtual** donde, adicionalmente, estarán disponibles los **materiales didácticos** en formato fácil de interiorizar y descargables; y **otros ejercicios y evaluaciones** necesarios para afianzar los conocimientos.

Tras la finalización, los alumnos recibirán el **certificado de aprovechamiento del curso** en formato digital.

Este Programa también está disponible en **modalidad In Company**, formación a medida para tu empresa.

PROFESORES

- > **Rosa Fernández** Directora Futura Soluciones y Directora de IA en zona vigilada

PROGRAMA

CONTEXTO Y ALCANCE DE LA LEY DE SERVICIOS DE ATENCIÓN A LA CLIENTELA

ASPECTOS CLAVE DE LA NORMA

POSIBLES IMPLICACIONES PARA LOS SISTEMAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

REFLEXIÓN FINAL Y PREGUNTAS



Para cualquier duda o consulta llamar al
912 108 120 / 21

Además, puedes consultar en nuestra web
otros programas formativos www.aec.es