

Atención al Cliente

Duración máxima: 180 días

Temario del curso

Versión: Español

1. Fundamentos de la calidad de servicio y la experiencia de cliente
2. El profesional de atención al cliente: comunicación verbal y no verbal
3. Comunicación multicanal: teléfono, email, chat y redes sociales
4. Herramientas CRM y helpdesk: Zendesk y Salesforce Service Cloud
5. IA conversacional como copiloto: cuándo escalar a un humano
6. Marco legal: la Ley 10/2025 de Servicios de Atención a la Clientela
7. Gestión de quejas y reclamaciones
8. Tipología de clientes: perfiles de atención en 2026
9. Autocontrol y gestión emocional del profesional
10. Métricas de experiencia de cliente y mercado laboral del profesional junior
11. Prácticas formativas
12. Proyecto final

Matricúlate aquí:

<https://www.htlescueladeempresaonline.com/matricula/>

Customer Service

Maximum duration: 180 days

Course contents

Version: English

1. Foundations of Customer Service and the Customer Experience
2. Effective Communication: Verbal and Non-Verbal Skills
3. Omnichannel Support: Chat, Email, Social Media and Apps
4. CRM and Helpdesk Tools: Salesforce, Zendesk and Freshdesk
5. AI Copilots in Customer Service: Triage and Human Escalation
6. EU AI Act Article 50: Chatbot Disclosure Obligations
7. Handling Customer Complaints
8. Presenting a Professional Image, On-Screen and In Person
9. Customer Experience Metrics: CSAT, NPS and CES
10. Working in Customer Service: Job Market and Junior Portfolio
11. Professional Internship
12. Final project

Register here:

<https://www.htlescueladeempresaonline.com/en/enrollment/>