CURSO TEORICO-PRACTICO DE FORMACIÓN EN HABILIDADES SOCIALES

Clave asignada: 05(02)-MU/26

Objetivos:

- Mejorar la comunicación con los consumidores.
- Minimizar errores en la interacción diaria y relaciones con los compañeros y consumidores.
- Enseñar técnicas para mejorar la comunicación.
- Reforzar la escucha activa.
- Desarrollar competencias en habilidades sociales y de comunicación.

Destinatarios:

- Profesionales de las Administraciones del Estado, Autonómica y Local competentes en Consumo.

Contenidos:

Fecha: Martes 17 de noviembre, presencial

09:00 a 09:10	**Presentación del Curso a cargo de D. Alberto Sánchez Campillo, Director General de Consumo de la Región de Murcia.**
09:10-11:10	**La importancia de las habilidades sociales en las relaciones de consumo** *Ponente: María Rosa Sancho Celdrán, Jefa de Servicio de Defensa del Consumidor, de la Dirección General de Consumo de la Región de Murcia.*
11:10-11:30	**Descanso-Café**
11:30-13:30	**Como responder de forma asertiva ante las reclamaciones, quejas y denuncias en consumo** *Ponente: Joaquina Galindo Manzanares, Jefa de servicio de control de mercado, de la Dirección General de Consumo, de la Región de Murcia.*
13:30-14:30	**Comunicación y negociación eficaz** *Ponente: Ana Izquierdo Ruiz, Jefa de servicio de arbitraje de consumo, de la Dirección General de Consumo de la Región de Murcia.*

Fecha: Jueves 19 de noviembre, on-line

09:00-11:00	**Inteligencia emocional** *Ponente: Juan Pedro Pérez Stöpp, Jefe de servicio de defensa de la competencia, de la Dirección General de Consumo de la Región de Murcia.*
11:00-11:30	***Descanso***
11:30- 13:30	**Trabajo en equipo. Hacer y recibir criticas** *Ponente: José María González Martínez, Jefe de servicio de Artesanía, de la Dirección General de Impulso al Comercio, Innovación Empresarial e Industrias y Oficios Artesanos, de la Región de Murcia*
13:30-14:30	**La importancia de saber decir "NO" de forma asertiva a los consumidores. Como rechazar peticiones infundadas** *Ponente: Ana Izquierdo Ruiz, Jefa de servicio de arbitraje de consumo, de la Dirección General de Consumo de la Región de Murcia.*

Duración:

- 2 días: 10 horas lectivas

Número de asistentes:

Mínimo: 15 asistentes.

Lugar y fecha de celebración:

En Murcia, los días 17 y 19 de noviembre de 2026, de 9:00 a 14:30 horas, presencial y por videoconferencia.

Organización:

- Dirección General de Consumo, de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.
- Dirección General de Consumo – Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030.

*"Esta acción formativa está incluida en el **PFCI 2026** (PLAN DE FORMACIÓN CONTINUA INTERADMINISTRATIVO del año 2026), promovido por la DIRECCIÓN GENERAL DE CONSUMO DEL MINISTERIO DE DERECHOS SOCIALES, CONSUMO Y AGENDA 2030 y financiado con cargo a los fondos de formación continua para planes interadministrativos del año 2026, por Resolución del Instituto Nacional de Administración Pública –INAP-), en el marco del Acuerdo de Formación para el Empleo de las Administraciones Públicas (**AFEDAP**)."*

Firmado por MARÍA ROSA SANCHO CELDRÁN - ***3191** el día 14/10/2026 con un certificado emitido por IvSign Global CA