



PROGRAMA

Nombre Curso: “INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CONSUMIDOR: TÉCNICAS”

CLAVE ASIGNADA: 14 (02)-CB-2025

Objetivos:

- A) Concienciar de la importancia de dar una atención de calidad al consumidor, mejorar las habilidades del personal, formar en el uso de las técnicas y herramientas que favorezcan la comunicación con el consumidor.
- B) Utilizar la comunicación como herramienta para manejar situaciones conflictivas en el trato o atención al consumidor.
- C) Promover la formación del personal de consumo destinado a tareas de información, atención y reclamaciones y denuncias, entorno a la protección jurídica de los consumidores y usuarios.
- D) Aplicar técnicas de comunicación en situaciones de atención y asesoramiento al consumidor

Destinatarios:

Profesionales de las Administraciones del Estado, Autonómica y Local competentes en Consumo. Inspectores/as de consumo, asesores jurídicos, técnicos y agentes de la Inspección de Consumo. Otros profesionales relacionados con la materia de consumo. (Trabajadores OMIC, CCAA de Cantabria.....)

Contenidos:

- Pautas de atención al consumidor, comunicación en diferentes contextos y con distintos objetivos.
- Desarrollar habilidades sociales y comunicativas (escucha activa, feed back, claridad, concreción...) necesarias para una atención al consumidor de calidad y adquirir o mejorar el empleo de procedimientos de comunicación oral, no verbal, escrita, telefónica y por vía telemática con el cliente.
- Estrategias avanzadas para la información y atención a los consumidores.



Fecha: Lunes 17 de noviembre

8:45 a 9:00

Presentación del Curso a cargo de:

D. Rosendo Ruiz Pérez

Director General de Consumo y Comercio del Gobierno de Cantabria

Dª. María Luisa Pascual Mínguez

Jefa de Servicio de Consumo

Dª Amaya Peña Rivas

Coordinadora del curso

9:00 a 11:00

La calidad en la atención al consumidor.

Ejercicios prácticos con dinámicas activas

Ponencia: Belén Maza Cano

Licenciada en Psicología. Master en Recursos Humanos. Master en PRL

11:00 a 11:15

Pausa – Café

11:15 a 12:15

Necesidades, proceso y fases en la atención al consumidor.

Ejercicios prácticos con dinámicas activas

Ponencia: Belén González Pescador

Licenciada en Psicología. Master en Recursos Humanos. Master en PRL

12:15 a 14:15

La comunicación como elemento clave en la relación con el consumidor:

Conceptos y procedimientos para la transmisión de la información.

Ejercicios prácticos con dinámicas activas

Ponencia: Belén González Pescador

Licenciada en Psicología. Master en Recursos Humanos. Master en PRL

Fecha: martes 18 noviembre

9:00 a 10:00

Habilidades sociales y de comunicación en la relación con el consumidor.

¿Qué son las habilidades sociales? Tipos de comunicación: Estilos de comunicación.

Ejercicios prácticos con dinámicas activas

Ponencia: Belén Maza Cano

Licenciada en Psicología. Master en Recursos Humanos. Master en PRL

10:00 a 11:00

El conflicto en la atención al consumidor: Gestión y situaciones conflictivas en la atención al consumidor. Negociación.

Ejercicios prácticos con dinámicas activas

Ponencia: Belén González Pescador

Licenciada en Psicología. Master en Recursos Humanos. Master en PRL



11:00 a 11:15

Pausa – Café

11:15 a 12:15

La escucha activa. Preparación de la escucha. El proceso de escucha. Uso de preguntas

Ejercicios prácticos con dinámicas activas

Ponencia: Belén Maza Cano

Licenciada en Psicología. Master en Recursos Humanos. Master en PRL

12:15 a 14:15

Atención al Consumidor en Acción: Casos reales y lecciones aprendidas

Ponencia: Ana España Ganzarain

Técnico de Consumo del Ayuntamiento de Astillero

Duración:

- 2 días: 10 horas lectivas – De 08:45 a 14:15 el primer día y de 09:00 a 14:15 el segundo día.
Presencial

Número de asistentes:

- 25

Lugar y fecha de celebración:

Salón de actos de la Consejería de Industria, Empleo, Innovación y Comercio, situada en la Calle Albert Einstein, nº 2, 39011 Santander (Cantabria)

10 y 11 de Noviembre de 2025

Organización:

- ❖ Servicio de Consumo
Dirección General de Consumo y Comercio
Consejería de Industria, Empleo, Innovación y Comercio
Gobierno de Cantabria
- ❖ Dirección General de Consumo –Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030.

*“Esta acción formativa está incluida en el **PFICI 2025 (PLAN DE FORMACIÓN CONTINUA INTERADMINISTRATIVO del año 2025)**, 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 2025, por Resolución del Instituto Nacional de Administración Pública –INAP–), en el marco del Acuerdo de Formación para el Empleo de las Administraciones Públicas (AFEDAP).”*