



GOBIERNO de CANTABRIA
CONSEJERÍA DE INDUSTRIA, EMPLEO,
INNOVACIÓN Y COMERCIO
Dirección General de Comercio y Consumo



MINISTERIO
DE DERECHOS SOCIALES, CONSUMO
Y AGENDA 2030

DIRECCION GENERAL DE
CONSUMO

SUBDIRECCION GENERAL
DE COORDINACION,
CALIDAD Y COOPERACION
EN CONSUMO

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.



GOBIERNO de CANTABRIA
CONSEJERÍA DE INDUSTRIA, EMPLEO,
INNOVACIÓN Y COMERCIO
Dirección General de Comercio y Consumo



MINISTERIO
DE DERECHOS SOCIALES, CONSUMO
Y AGENDA 2030

DIRECCION GENERAL DE
CONSUMO

SUBDIRECCION GENERAL
DE COORDINACION,
CALIDAD Y COOPERACION
EN CONSUMO

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

D^a. María Luisa Pascual Mínguez

Jefa de Servicio de Consumo

D^a 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



GOBIERNO de CANTABRIA
CONSEJERÍA DE INDUSTRIA, EMPLEO,
INNOVACIÓN Y COMERCIO
Dirección General de Comercio y Consumo



MINISTERIO
DE DERECHOS SOCIALES, CONSUMO
Y AGENDA 2030

DIRECCION GENERAL DE
CONSUMO

SUBDIRECCION GENERAL
DE COORDINACION,
CALIDAD Y COOPERACION
EN CONSUMO

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 **PFCI 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).”*