



ACCIÓN FORMATIVA: 05 (2ª) -EXT/17
“FORMACIÓN EN HABILIDADES SOCIALES EN CONSUMO”
Mérida 08 y 09 de noviembre de 2017

Objetivo:

- Dotar a los asistentes las técnicas que le permitan mejorar su comunicación con los demás, minimizando los errores de comunicación y generando relaciones más satisfactorias.
- Reforzar la escucha activa.
- Desarrollar competencias en habilidades sociales y de comunicación desde un punto de vista práctico y aplicado al trabajo de cara a un público consumidor
- Facilitar las herramientas necesarias para promover una adecuada comunicación entre los diferentes sujetos actuantes en el consumo responsable.

Destinatarios:

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

Duración: 10 horas

Plazas: 30

Lugar de realización: INSTITUTO DE CONSUMO DE EXTREMADURA (INCOEX)

C/ Adriano, s/n Planta baja

Teléfono: 924 00 47 00

Plazo de Inscripción: Hasta el 30 de octubre

Esta acción formativa está incluida en el **PFCI 2017** (PLAN DE FORMACIÓN CONTINUA INTERADMINISTRATIVO de 2017), promovido por la AGENCIA ESPAÑOLA DE CONSUMO, SEGURIDAD ALIMENTARIA Y NUTRICIÓN y financiado con cargo a los fondos de formación continua (Resolución de 21 de abril de 2017, del Instituto Nacional de Administración Pública –INAP-), en el marco del Acuerdo de Formación para el Empleo de las Administraciones Públicas (**AFEDAP**).

Las solicitudes se enviarán debidamente cumplimentadas y firmadas por correo electrónico a, mariacarmen.agudo@salud-juntaex.es, por fax al nº: 924 00 47 02.

Se entregará certificado de asistencia a las personas que asistan a un mínimo del 90% de las horas lectivas del curso

Persona de contacto: M^a del Carmen Agudo Ballesteros. Tel.: 924 00 47 33

C/ Adriano, 4-1ª Planta - C.P. 06800 Mérida Teléfono: 924 00 47 00 y Fax: 924 00 47 02

“FORMACIÓN EN HABILIDADES SOCIALES EN CONSUMO” (05 (2ª) -EXT/17)

PROGRAMA

Día 08 de noviembre de 2017

8,45-9,00	Entrega de documentación y presentación del curso a cargo de D. ^a Leonor Martínez-Pereda Soto, Gerente del Instituto de Consumo de Extremadura de la Consejería de Sanidad y Políticas Sociales de la Junta de Extremadura.
9,00-10,00	Presentaciones. Diferentes dinámicas de presentación <i>D. Jorge Alonso de la Torre Nuñez, Licenciado en Económicas y Empresariales. Docente en la Empresa In-formación e ideas.</i>
10,00-12,00	La inteligencia emocional <i>D. Jorge Alonso de la Torre Nuñez, Licenciado en Económicas y Empresariales. Docente en la Empresa In-formación e ideas.</i>
12,00-14,00	Comunicación eficaz. La Escucha activa <i>D. Jorge Alonso de la Torre Nuñez, Licenciado en Económicas y Empresariales. Docente en la Empresa In-formación e ideas.</i>

Día 09 de noviembre de 2017

9,00-10,00	El cliente. Tipologías <i>D. Jorge Alonso de la Torre Nuñez, Licenciado en Económicas y Empresariales. Docente en la Empresa In-formación e ideas.</i>
10,00-11,00	La asertividad <i>D. Jorge Alonso de la Torre Nuñez, Licenciado en Económicas y Empresariales. Docente en la Empresa In-formación e ideas.</i>
11,00-12,00	Quejas y reclamaciones <i>D. Jorge Alonso de la Torre Nuñez, Licenciado en Económicas y Empresariales. Docente en la Empresa In-formación e ideas.</i>
12,00-13,00	Creación de los estándares de atención personal y telefónica para los alumnos. <i>D. Jorge Alonso de la Torre Nuñez, Licenciado en Económicas y Empresariales. Docente en la Empresa In-formación e ideas.</i>
13,00-14,00	El perfil del mediador <i>D^a. M^o del Carmen Agudo Ballesteros, Licenciada en Psicología. Jefe de Sección de Información, Formación y Educación del INCOEX.</i>

* Durante estos dos días, a lo largo de la mañana se realizará una pausa para un café.

Lugar de celebración: Mérida
INSTITUTO DE CONSUMO DE EXTREMADURA
Teléfono: 924 00 47 00
C/ Adriano, s/n Planta baja C.P. 06800