

Curso para Asociaciones de Consumidores 2006

Fecha: del 27 al 29 de Noviembre

Título: "Comunicación" de **11 horas lectivas**

Lugar: Oviedo, Sala de Prensa del Edificio Administrativo de Servicios Múltiples, C/ Coronel Aranda nº 2, entrada por la planta Plaza.

Técnicas de calidad de trato y atención al ciudadano.

- Relaciones interpersonales. Comunicación efectiva. Empatía. Asertividad.
- La atención presencial. La atención telefónica.
- Comunicación escrita.
- Comunicación verbal.
- Manejo de situaciones conflictivas.

Programa:

Día 27 de Noviembre

9,00 Presentación por D.Juan Llana Llana, Director de la Agencia
9,30 – 11,30 La Comunicación y las habilidades sociales en el trabajo.
Dña Mónica Fernández González, Psicóloga

11,30 – 12,00 Pausa – Café

12,00 – 14,00 Comunicación efectiva.

Dña Mónica Fernández González, Psicóloga

Día 28 de Noviembre

9,30 – 11,30 Las Relaciones interpersonales.
Dña Mónica Fernández González, Psicóloga

11,30 – 12,00 Pausa – Café

12,00 – 14,00 Técnicas Asertivas

Dña Mónica Fernández González, Psicóloga

Día 29 de Noviembre

9,30 – 10,30 La Comunicación entre las Asociaciones y la Administración en denuncias de Consumo; Competencias administrativas en materia de Consumo y Arbitraje.

Dña Carmen Martínez González, Jefa del Servicio de Consumo

10,30 – 11,30 El proceso de Comunicación

Dña Mónica Fernández González, Psicóloga

11,30 – 12,00 Pausa – Café

12,00 – 13,00 Conclusiones y cierre del curso

Dña Mónica Fernández González, Psicóloga