MINISTERIO DE TRABAJO E INMIGRACIÓN

SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO ESTATAL

FONDO SOCIAL EUROPEO
El FSE invierte en tu futuro

# PROGRAMA FORMATIVO

## Técnico en Consumo

## DATOS GENERALES DEL CURSO

**1. Familia Profesional:** SERVICIOS SOCIOCULTURALES Y A LA COMUNIDAD

**Área Profesional:** ACTIVIDADES ASOCIATIVAS

**2. Denominación del curso:** TÉCNICO EN CONSUMO

**3. Código:** **SSCA10** (antiguo SPAA10)

**4. Curso:** OCUPACIÓN

**5. Objetivo general:**

Atender, informar y asesorar al consumidor en toda eventualidad que le pudiera surgir con un determinado producto o servicio.

**6. Requisitos del profesorado:**

6.1. Nivel académico:

Titulación universitaria o, en su defecto, capacitación profesional equivalente en la ocupación.

6.2. Experiencia profesional:

Mínima de 3 años.

6.3. Nivel pedagógico:

Profesional de la docencia o experiencia docente.

**7. Requisitos de acceso del alumno:**

7.1. Nivel académico o de conocimientos generales:

- Bachillerato Superior, Formacion Profesional II.

7.2. Nivel profesional o técnico:

Básico

7.3. Condiciones físicas:

Normales sin limitaciones físicas especiales.

**8. Número de alumnos:**

15 Alumnos

## 9. Relación secuencial de bloques de módulos formativos:

- Tipos de productos y servicios
- Atención al público
- Tratamiento de demandas y quejas
- Investigación de mercados
- Técnicas de comunicación
- Actualización de conocimientos

## 10. Duración:

Prácticas ..... 250
Contenidos teóricos ..... 180
Evaluaciones..... 20

Total ..... 450 horas

## 11. Instalaciones:

11.1. Aula de clases teóricas:

- Superficie:el aula tendrá un mínimo de 30 m²,. 2 m²/alumno.
- Mobiliario: estará equipada con mobiliario docente para 15 plazas de adultos, además de los elementos auxiliares.

11.2. Instalaciones para prácticas:

- Iluminación: natural o artificial según reglamento de luminotecnia vigente.
- Acometida eléctrica: toma de corriente de 220 V., y 380 V., para maquinaria.
- El acondicionamiento eléctrico deberá cumplir las normas de baja tensión y estará preparado de forma que permita la realización de las prácticas.
- Condiciones ambientales: en torno a los 10º a 12º C.
- Ventilación: normal. Temperatura ambiente adecuada.

11.3. Otras instalaciones.

- Almacén de 20-30 m², para guardar equipo y material.
- Como instalaciones de apoyo se deberá disponer de las siguientes:
- "Un espacio mínimo de 50 m², para despachos de dirección, sala de profesores y actividades de coordinación".
- "Una secretaría".
- "Aseos y servicios higiénicos-sanitarios en número adecuado a la capacidad del centro".
- "Los centros deberán reunir las condiciones higiénicas, acústicas, de habitabilidad y de seguridad, exigidas por la legislación vigente y disponer de licencia municipal de apertura como centro de formación”.

## 12. Equipo y material:

12.1. Equipo y maquinaria:

- Ordenador
- Máquina de escribir
- fax
- fotocopiadora

12.2. Herramientas y utillaje:

Las necesarias para el desarrolo de las prácticas.

12.3. Material de consumo:

“Y en general, se dispondrá de los materiales en cantidad suficiente para la correcta realización de las prácticas del curso”.

12.4. Material didáctico.

A los alumnos se les proporcionarán los medios didácticos y el material escolar, imprescindibles, para el desarrollo del curso:

- Blocs.
- Bolígrafos.
- Documentación teórica y práctica.

12.5. Elementos de protección.

En el desarrollo de las prácticas se utilizarán los medios necesarios de Seguridad e Higiene en el trabajo:

- Protectores auditivos.
- Mascarillas.
- Petos de cuero.

**13. Inclusión de nuevas tecnologías:**

Manejo de modem y programas de documentación por ordenador.

## DATOS ESPECÍFICOS DEL CURSO

**14. Denominación del módulo nº1:**

TIPOS DE PRODUCTOS Y SERVICIO.

**15. Objetivo del módulo:**

Dominar a la perfección las características de productos y servicios del mercado y distinguir cuando las especificaciones no se ajustan a la normativa.

**16. Duración del módulo:**

60 horas.

**17. Contenidos formativos del módulo:**

A) Prácticas

- Analizar y distinguir las peculiaridades de productos y servicios
- Recopilar y asimilar datos y características
- Distinguir de posibles fraudes en alguna especificación de un producto o servicio
- Interpretar de informaciones intencionadamente mal especificadas

B) Contenidos teóricos

- Estudio de mercados
- Características de productos y servicios
- Técnicas de análisis
- Técnicas de consumo
- Conocimientos de publicidad
- Normativa vigente

C) Contenidos relacionados con la profesionalidad

- Analizar características con rigor y método
- Fliltrar publicidades con precaución y escepticismo

**14. Denominación del módulo nº2:**

ATENCIÓN AL PÚBLICO.

**15. Objetivo del módulo:**

Recibir al consumidor, escuchar su problema e informarle de la normativa que regula la situación.

**16. Duración del módulo:**

180 horas.

**17. Contenidos formativos del módulo**

A) Prácticas

- Recibir al consumidor y escuchar atentamente su consulta
- Transmitir y explicar al consumidor la normativa que regula la situación
- Adaptar el registro comunicativo al nivel del interlocutor
- Asesorar al consumidor sobre la estrategia más acorde a las características del problema.
- Adelantarle posibles soluciones.
- Procurar acuerdos previos
- Mediar entre las partes con el interés puesto en un acuerdo amistoso.
- Tratar de indicar soluciones dialogadas
- Decidir la conveniencia de la reclamación con responsabilidad y habilidad
- Prever posibles fallos de acuerdo a las resoluciones anteriores

B) Contenidos teóricos

- Técnicas de comunicación
- Psicología y sociología básicas
- Principios de derecho
- Legislación y normativa
- Psicología y pedagogía básicas
- Técnicas de negociación
- Técnicas de documentación
- Adaptación al registro

C) Contenidos relacionados con la profesionalidad

- Escuchar con interés y aceptar el problema del consumidor.
- Informar correcta y rigurosamente de la normativa al respecto.
- Asesorar con responsabilidad y coherencia
- Intermediar con imaginación y espíritu dialogante
- Decidir con responsabilidad y ciertas garantías

**14. Denominación del módulo nº3:**

TRATAMIENTO DE DEMANDAS Y QUEJAS

**15. Objetivo del módulo:**

Redactar y tramitar la oportuna reclamación, así como comunicar la resolución al afectado.

**16. Duración del módulo:**

70 horas.

**17. Contenidos formativos del módulo:**

A) Prácticas

- Elaborar denuncias, quejas o reclamaciones
- Analizar documentación similar a cada caso
- Redactar de forma clara
- Tramitar la denuncia al organismo competente
- Seguir la evolución de la denuncia
- Comunicar el fallo oportunamente

B) Contenidos teóricos

- Principios de derecho
- Legislación y normativa
- Organismos y asociaciones
- Técnicas de comunicación
- Técnicas de reclamación

C) Contenidos relacionados con la profesionalidad.

- Redactar con meticulosidad y criterio
- Mantener informado puntualmente al afectado

**14. Denominación del módulo nº4:**

INVESTIGACIÓN DE MERCADOS

**15. Objetivo del módulo:**

Realizar estudios de mercado y prever su evolución.

**16. Duración del módulo:**

50 horas.

**17. Contenidos formativos del módulo:**

A) Prácticas

- Componer “históricos” de seguimiento del mercado
- Analizar las eventualidades del mercado y sus razones
- Prever evoluciones con criterio económico

B) Contenidos teóricos

- Economía de mercado
- Técnicas de planificación y documentación propios del derecho
- Comportamiento social

C) Contenidos relacionados con la profesionalidad.

- Interpretar situaciones con coherencia y previsión.

**14. Denominación del módulo nº5:**

TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN

**15. Objetivo del módulo:**

Comunicarse con facilidad y soltura con cualquier persona y adaptar su registro comunicativo al adecuado en cada caso.

**16. Duración del módulo:**

50 horas.

**17. Contenidos formativos del módulo:**

A) Prácticas

- Adaptar con facilidad su registro comunicativo
- Captar la capacidad de entendimiento del interlocutor
- Manejarse con soltura en cualquier circunstancia comunicativa

B) Contenidos teóricos

- Técnicas de comunicación
- Pedagogía y psicología básicas

C) Contenidos relacionados con la profesionalidad.

- Facilidad de comunicación verbal.

**14. Denominación del módulo nº6:**

ACTUALIZACIÓN DE CONOCIMIENTOS

**15. Objetivo del módulo:**

Permanecer en todo momento informado de las novedades o modificaciones de legislación que puedan afectarle.

**16. Duración del módulo:**

40 horas.

**17. Contenidos formativos del módulo:**

A) Prácticas

- Renovar conocimientos continuamente
- Informarse de las modificaciones inminentes o futuras
- Adaptar sus planteamientos a los matices
- Asesorarse en casos no habituales

B) Contenidos teóricos

- Analizar documentación y datos
- Técnicas de actualización e información
- Principios de derecho
- Principios económicos
- Trámites y gestiones

C) Contenidos relacionados con la profesionalidad.

- Reaccionar con rapidez y soltura