

# Acciones de formación a colectivos vulnerables en consumo

## Modalidad:

e-learning con una duración 56 horas

## Objetivos:

- Determinar las necesidades de formación y educación de colectivos de consumidores vulnerables en materia de bienes y servicios de consumo generalizado.
- Definir acciones de formación y educación precisas para dar respuesta a necesidades detectadas en colectivos vulnerables, de acuerdo con unas especificaciones establecidas, contemplando las ayudas y subvenciones disponibles.
- Realizar acciones de formación y educación a colectivos de consumidores vulnerables aplicando técnicas de dinamización y persuasión efectivas adaptadas a las características del colectivo.
- Valorar la importancia de evaluar la calidad y eficacia de una acción de formación y educación en consumo a colectivos vulnerables aplicando métodos y técnicas para su comprobación y evaluación de acuerdo con unas especificaciones establecidas

## Contenidos:

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. Identificación de necesidades en colectivos vulnerables

#### 1.1. Población objetivo sensible o vulnerable en materia de consumo:

##### 1.1.1. Concepto.

##### 1.1.2. Población vulnerable por situaciones de inferioridad o falta de transparencia.

##### 1.1.3. Sectores, empresas y productos y/o servicios sensibles en materia de consumo.

#### 1.2. Técnicas de segmentación de mercados aplicados al consumo:

La manera más sencilla de que crezca  
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN  
FORMACIÓN**



1.2.1. Naturaleza y proceso de la segmentación del mercado y los consumidores.

1.2.2. La segmentación del mercado según criterios de protección al consumidor.

1.3. Aplicación de las técnicas de segmentación para la identificación y caracterización de colectivos vulnerables.

**UNIDAD DIDÁCTICA 2.** Diseño de acciones de formación en consumo a colectivos vulnerables.

2.1. Planificación de actividades dirigidas a la formación en consumo a colectivos vulnerables.

2.1.1. Objetivos de las acciones de información y formación.

2.1.2. Cronogramas.

2.1.3. Presupuestos.

2.1.4. Difusión de las acciones.

2.2. Metodología didáctica:

2.2.1. Métodos didácticos.

2.2.2. Técnicas de aprendizaje.

2.2.3. Dinámica de grupos.

2.2.4. Recursos didácticos.

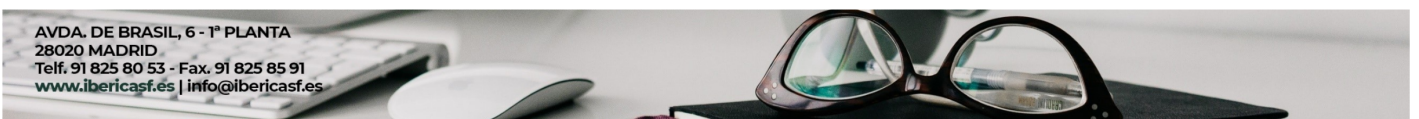
2.3. Educación de adultos.

2.4. Tipos de recursos didácticos.

2.5. Elaboración de contenidos y edición de materiales didácticos dirigidos a colectivos vulnerables en materia de consumo.

2.5.1. Características del colectivo.

2.5.2. Accesibilidad.



La manera más sencilla de que crezca  
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN  
FORMACIÓN**



## UNIDAD DIDÁCTICA 3. Dinamización de colectivos vulnerables.

### 3.1. Procesos de comunicación a pequeños o grandes grupos.

#### 3.1.1. Aplicación de técnicas de dinamización y dirección de grupos.

### 3.2. Técnicas de comunicación y dinámica de grupos.

### 3.3. Dinámica de grupos y habilidades personales de comunicación.

### 3.4. El proceso de comunicación:

#### 3.4.1. Tipos de comunicación.

#### 3.4.2. Dificultades y barreras en la comunicación.

### 3.5. Comunicación oral:

#### 3.5.1. Características de la comunicación oral.

#### 3.5.2. Comunicación no verbal.

### 3.6. Las presentaciones a través de aplicaciones informáticas.

#### 3.6.1. Preparación de presentaciones en materia de información y formación en consumo.

#### 3.6.2. Estructura de una presentación.

#### 3.6.3. Aplicaciones y software específico para la elaboración de presentaciones.

#### 3.6.4. Utilidades de animación de presentaciones.

## UNIDAD DIDÁCTICA 4. Control y evaluación de acciones de formación y educación a colectivos vulnerables en consumo.

### 4.1. Calidad de las acciones de formación en consumo.

### 4.2. Evaluación de la acción de formación.



La manera más sencilla de que crezca  
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN  
FORMACIÓN**



#### 4.3. Metodología de la evaluación de acciones de formación:

##### 4.3.1. Pruebas de evaluación.

##### 4.3.2. Efectividad y satisfacción de los objetivos.

#### 4.4. Evaluación de la acción y los recursos disponibles:

##### 4.4.1. Objetivos de la evaluación.

##### 4.4.2. Contenidos.

##### 4.4.3. Actividades.

##### 4.4.4. Metodología.

##### 4.4.5. Recursos.

##### 4.4.6. Formadores.

#### 4.5. Elaboración de informes de evaluación.