



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

Población objetivo sensible o vulnerable en materia de consumo:

- Concepto.
- Población vulnerable por situaciones de inferioridad o falta de transparencia.
- Sectores, empresas y productos y/o servicios sensibles en materia de consumo.

Técnicas de segmentación de mercados aplicados al consumo:

- Naturaleza y proceso de la segmentación del mercado y los consumidores.
- La segmentación del mercado según criterios de protección al consumidor.

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.

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

- Objetivos de las acciones de información y formación.
- Cronogramas.
- Presupuestos.
- Difusión de las acciones.

Metodología didáctica:

- Métodos didácticos.
- Técnicas de aprendizaje.
- Dinámica de grupos.
- Recursos didácticos.

Educación de adultos.

Tipos de recursos didácticos.

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

- Características del colectivo.
- Accesibilidad.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. DINAMIZACIÓN DE COLECTIVOS VULNERABLES.

Procesos de comunicación a pequeños o grandes grupos.

- Aplicación de técnicas de dinamización y dirección de grupos.

Técnicas de comunicación y dinámica de grupos.

Dinámica de grupos y habilidades personales de comunicación.

El proceso de comunicación:

- Tipos de comunicación.
- Dificultades y barreras en la comunicación.

Comunicación oral:

- Características de la comunicación oral.
- Comunicación no verbal.

Las presentaciones a través de aplicaciones informáticas.

- Preparación de presentaciones en materia de información y formación en consumo.
- Estructura de una presentación.
- Aplicaciones y software específico para la elaboración de presentaciones.
- Utilidades de animación de presentaciones.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. CONTROL Y EVALUACIÓN DE ACCIONES DE FORMACIÓN Y



EDUCACIÓN A COLECTIVOS VULNERABLES EN CONSUMO.

Calidad de las acciones de formación en consumo.

Evaluación de la acción de formación.

Metodología de la evaluación de acciones de formación:

- Pruebas de evaluación.
- Efectividad y satisfacción de los objetivos.

Evaluación de la acción y los recursos disponibles:

- Objetivos de la evaluación.
- Contenidos.
- Actividades.
- Metodología.
- Recursos.
- Formadores.

Elaboración de informes de evaluación.