



1. DATOS DA ACTIVIDADE

NOME: Curso: de mediación en consumo (en colaboración co Instituto Galego de Consumo)

GRUPO: Cursos Local

ÁREA: Proceso de traballo

CUALIFICACIÓN:	ASISTENCIA	PLAN:	CONVENIO	HORAS:	8
ADMINISTRACIÓN:	AU LO	ESTADO:	CONVOCADO	ANO:	2002
MOD.IMPARTICIÓN:	PRESENCIAL	TIPOLOXÍA:	XERAL	EDICIÓNS:	1

2. DESCRICIÓNS

DESCRICIÓN CURSO

Desenvolver habilidades negociadoras entre o persoal receptor das reclamacións de consumo, co fin de promove-lo ánimo de acordo e contribuír á resolución das situacións conflictivas.

DESTINATARIOS

Persoal do Instituto Galego de Consumo e das oficinas municipais de Información ó Consumidor.

PROGRAMA

A comunicación. Introdución á mediación. Definición de problemas. O perfil do mediador. Estructura da mediación. A negociación. O acordo do proceso de mediación.

CRITERIOS DE SELECCIÓN

Os criterios selectivos que se utilizarán serán os recollidos no anexo I para cada unha das actividades programadas.

3. DATOS EDICIÓNS

OE029SG001SA

LOCALIDADE: SANTIAGO DE COMPOSTELA

INICIO / FIN: 26/06/2002 a 28/06/2002

NUM. PRAZAS: 7

ESTADO: NORMAL - (DIPLOMAS EM.)

DATA EXAME:

DOCENTES NOMEADOS

NON HAI INFORMACIÓN DISPOÑIBLE