



## DIMENSIÓN ECONÓMICA

# BUENAS PRÁCTICAS CON CONSUMIDORES(AS)

### JUSTIFICACIÓN

Las organizaciones que proporcionan productos y servicios a las y los consumidores tienen responsabilidades hacia ellos, lo que se encuentra establecido en la materia fundamental Asuntos de Consumidores de la ISO 26000. AED facilita a las empresas espacios para la sensibilización en los diversos temas de esta materia fundamental, propiciando que a lo interno se fortalezca la estrategia de relacionamiento responsable con consumidores y consumidoras, respetando la legislación aplicable

### VALOR PARA LA EMPRESA

Adquirir formación y conocer prácticas responsables en asuntos de consumidores y consumidoras, lo que permite generar valor a través de:

- Distinción de marca.
- Aumento en la retención de clientes y lealtad a la marca.
- Fortalecimiento de la licencia social de la empresa.
- Disminución de quejas.

### DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Se pretende sensibilizar y trasladar herramientas y capacidades a las y los colaboradores de las empresas para un mejor relacionamiento con los consumidores(as) en respeto de la legislación aplicable.

**CHARLA: Duración:** 1,5 h / **Costo:** asociados: \$300 / no asociados: \$450

- Introducción a la sostenibilidad.
- Materia fundamental de asuntos de consumidores y consumidoras.
- Mapeo de riesgos con los consumidores y consumidoras.
- Ejemplos de buenas prácticas con consumidores y consumidoras.

**TALLER: Duración:** 3-4 horas / **Costo:** empresas asociadas: \$550 / no asociadas: \$825

- Introducción a la sostenibilidad.
- Materia fundamental de asuntos de consumidores y consumidoras.
- Mapeo de riesgos con los consumidores.
- Ejemplos de buenas prácticas con consumidores y consumidoras.
- Definición de plan de mejora para implementación de prácticas responsables con consumidores y consumidoras.

### + INFO

María Fernanda Pérez, Directora Dimensión Económica  
mariafernandaperez@aedcr.com / 2231 2081 ext. 280

Ximena Araya, Asesora de Sostenibilidad  
ximenaaraya@aedcr.com / 2231-2081 ext. 107



 [www.aedcr.com](http://www.aedcr.com)

 [facebook.com/aedcr](https://facebook.com/aedcr)

 @AEDCostaRica