



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

INDUSTRIA, MERKATARITZA ETA
TURISMO SAILA
DEPARTAMENTO DE INDUSTRIA,
COMERCIO Y TURISMO



CURSO “**Formación e información de las personas consumidoras.** **Mediación**”

Fechas: 19, 20 y 21 de febrero de 2008
Lugar: Kontsumo Gelak Donostia-San Sebastián
Paseo Zarategi, 82
20015 Donostia-San Sebastián

OBJETIVOS:

Dotar a los y las asistentes de herramientas eficaces en su relación diaria con las personas consumidoras.

Conocer los elementos clave para desarrollar programas de información de calidad destinados a las personas consumidoras y usuarias.

PERSONAS DESTINATARIAS:

Profesionales de las administraciones públicas competentes en materia de consumo.

19 de febrero de 2008

- 9:00-9:15 Recepción de asistentes y entrega de documentación
- 9:15-11:15 Introducción y objetivos.
La calidad en la atención a las personas consumidoras
- 11:15-11:30 Café
- 11:30-14:00 La calidad en la atención a las personas consumidoras: manejo de situaciones conflictivas. La mediación
- 14:00-15:00 Comida
- 15:00-18:00 Como dirigir una sesión de mediación

20 de febrero de 2008

- 9:00-11:00 Factores que influyen en la mediación
- 11:00-11:30 Café
- 11:30-14:00 Estructura y preparación de la mediación
- 14:00-15:00 Comida
- 15:00-18:00 Estructura y preparación de la mediación

21 de febrero de 2008

- 9:00-11:00 Posicionamiento de las partes implicadas en la mediación
- 11:00-11:30 Café
- 11:30-14:30 Plan de acción. Conclusiones
- 14:30 Clausura