



**EUSKO JAURLARITZA**  
**GOBIERNO VASCO**

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



## “Kontsumitzaileentzako prestakuntza eta informazioa. Bitartekaritza” IKASTAROA

Noiz: 2008ko otsailaren 19, 20 eta 21  
Non: Kontsumo Gelak Donostia-San Sebastián  
Paseo Zarategi, 82  
20015 Donostia-San Sebastián

### HELBURUAK:

Kontsumitzaileekin egunero harremanetan aritzen diren parte hartzaileei tresna egokiak eskaini eta baita kalitatezko formakuntza, informazioa eta arreta eskaini ahal izateko teknikak ere.

### NORI ZUZENDUTA:

Kontsumo arloan eskumena duten administrazio publikoen profesionalak.

#### 2008ko otsailaren 19a

- 9:00-9:15 Parte hartzaileei harrera eta dokumentazio banaketa
- 9:15-11:15 Sarrera eta helburuak.  
Kontsumitzaileekiko arretaren kalitatea
- 11:15-11:30 Kafea
- 11:30-14:00 Kontsumitzaileekiko arretaren kalitatea: egoera gatazkatsuen konponbidea.  
Bitartekaritza.
- 14:00-15:00 Bazkaria
- 15:00-18:00 Nola zuzendu bitartekaritza saioa

#### 2008ko otsailaren 20a

- 9:00-11:00 Bitartekaritzan eragina duten faktoreak
- 11:00-11:30 Kafea
- 11:30-14:00 Bitartekaritzaren egitura eta prestaketa
- 14:00-15:00 Bazkaria
- 15:00-18:00 Bitartekaritzaren egitura eta prestaketa

#### 2008ko otsailaren 21a

- 9:00-11:00 Bitartekaritzaren aldean arteko jarrerak
- 11:00-11:30 Kafea
- 11:30-14:30 Egitasmoa. Ondorioak
- 14:30 Amaiera