

A TUDATOS VÁSÁRLÓK EGYESÜLETE ÉS AZ EASY LEARNING KFT. FOGYASZTÓVÉDELEM TANÁCSADÓKNAK

C. KÉPZÉSRE

2010. JÚNIUS 28-29.

ESZTERGOM, NÉPKERT U. 1. SZENT IMRE KOLPING HÁZ

A 12 órás gyakorlat-orientált képzés célja, hogy különböző területeken lakossági tanácsadó, ügyfél-kommunikációs tevékenységet végző szakembereket felkészítse arra, hogy a hozzájuk fordulók részére alapszintű fogyasztóvédelmi ismereteket közvetíthessenek, komolyabb ügyekben pedig a megfelelő fórumokhoz irányíthassák őket.

A képzés célcsoportja elsősorban társadalmi szervezetek munkatársai, önkéntesei, tanácsadói, akik részt vesznek lakossági tanácsadó, segítő tevékenységben, ügyfélszolgálati vagy ügyfélkapcsolati területen dolgoznak.

RÉSZLETES PROGRAM

2010. JÚNIUS 28. HÉTFŐ (10-17H)

10:00	Előzetes ismeretek felmérése
11:30	Hazai fogyasztóvédelmi intézményrendszer ismerete Fogyasztói jog- és érdekérvényesítés fórumainak és eljárásának ismerete Gyakorlat és esetmegoldás
13:30	<i>Ebéd</i>
14:00	Gyakorlat és esetmegoldás
16:00	Tanácsadást, szakmai tudást fejlesztő, segítő szolgáltatások, adatbázisok és azok használata

2010. JÚNIUS 29. KEDD (9-16H)

9:00	Fogyasztóvédelmi alapismeretek különösen a következő területeken (szavatosság, jótállás, elektronikus kereskedelem, fogyasztók megtévesztése), valamint fogyasztói kérdések és panaszok megválaszolása, elsajátított ismeretek gyakorlati alkalmazása - I. rész
13:00	<i>Ebéd</i>
13:30	Fogyasztóvédelmi alapismeretek, valamint fogyasztói kérdések és panaszok megválaszolása, elsajátított ismeretek gyakorlati alkalmazása - II. rész
14:45	Ügyfél-kommunikáció: panaszos fogyasztók speciális
15:30	Ismeretek felmérése

A képzés lebonyolítója az **Easy Learning Hungary Készségfejlesztő Kft.** (1076 Budapest, Rákóczi út 26. 1/6. www.easylearning.hu, akkreditációs lajstromszám: AL-1524)

A képzés és a képzési anyag ingyenes, a résztvevők számára étkezést, szállást és útiköltség-térítést biztosítunk. A helyszínre 28-án reggel Budapestről és a visszaútra 29-én délután buszos szállítást szervezünk. Kérjük, írja meg, ha érdeklí a lehetőség.

Jelentkezés és további információ: **Haraszti Anikó**, mobil: 20/452 5965 tve@tve.hu
Tudatos Vásárlók Egyesülete, 1027 Budapest Bem rkp. 30. II/19.
www.tve.hu/kepzes

A szervezésben az Esztergomi Környezetkultúra Egyesülete (www.ekoku.hu) nyújt segítséget.

A képzés az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap társfinanszírozásával valósul meg, a TÁMOP 5.5.6/08/2-2008-0009 sz. program keretében (www.tve.hu/tamop556).