

WIEM JAK KUPOWAĆ

Projekt współfinansuje m.st. Warszawa



Trening zachowań asertywnych

Mieszkaś na Ursynowie i masz ukończone 60 lat

**weź udział w warsztatach
zachowań asertywnych dla seniorów**

podczas których dowiesz się:

- jakie masz prawa jako konsument
- jakich metod namawiania do zakupu używają przedstawiciele handlowi
- jak w asertywny sposób bronić się przed manipulacją

Organizatorem warsztatów jest Fundacja PWN
www.fundacjapwn.pl



Ja jako konsument

Konsument to osoba nabywająca jakieś produkty lub usługi na własny użytek. A więc ja, ty i każdy znany ci człowiek, który chociaż raz w życiu coś kupił. Aby konsument mógł kupić towar lub usługę, ktoś musi je wyprodukować, a potem sprzedać. Producenci i sprzedawcy dwoją się i troją, aby to właśnie ich produkty znalazły uznanie w twoich oczach.

Tradycyjny proces zakupu można opisać tak:

- 1** Masz potrzebę posiadania jakiegoś produktu.
- 2** Odczuwasz silne pragnienie posiadania tego czegoś.
- 3** Zaczynasz szukać informacji na ten temat (odwołujesz się do własnej pamięci, doświadczeń, pytasz o opinię znajomych, rodzinę, oglądasz reklamy, szukasz punktów usługowych/sprzedaży, czytasz na ten temat, itd.)
- 4** Porównujesz dostępne oferty i ceny
- 5** Udajesz się do wybranego punktu sprzedaży i upewniasz, czy dany produkt jest dokładnie taki jak chcesz, czy nie ma wad, czy ma dodatkowe opcje itd.
- 6** Kupujesz
- 7** Jako świeżo upieczony posiadacz nowej rzeczy na pewno cieszysz się, że udało ci się zrealizować swój cel. A nawet pochwalisz się tym swoim znajomym
- 8** Może się jednak zdarzyć, że nie będziesz zadowolony z zakupów, bo mimo obejrzenia produktu w sklepie, w domu okazało się, że jest wadliwy. Masz pełne prawo dokonać reklamacji.

9 Reklamujesz.

Konsument może reklamować zakupiony towar przez 2 lata od daty jego zakupu. Jeśli odkryjesz, że twój produkt jest wadliwy (niezgodny z umową), musisz zgłosić reklamację sprzedawcy najpóźniej w ciągu 2 miesięcy od daty zauważenia wady. Nie możesz od razu żądać zwrotu pieniędzy. Najpierw należy wykluczyć możliwość naprawy lub wymiany produktu. Dopiero gdy naprawa lub wymiana nie będą możliwe, okażą się one zbyt kosztowne, lub też narażąby kupującego na znaczne niedogodności, możesz odstąpić od umowy z żądaniem zwrotu pieniędzy. Na realizację reklamacji jest przewidziane standardowo 14 dni, o ile nie umówisz się inaczej ze sprzedawcą.

Wygląda prosto prawda? Ale co się dzieje w sytuacji, gdy zaczynasz swoje zakupy dopiero od pkt. 5?

Taka sytuacja często ma miejsce, gdy nie masz potrzeby zakupowej (czyli nie planujesz kupić danej rzeczy ani teraz, ani w najbliższej przyszłości), ale ktoś bardzo intensywnie namawia cię do tego zakupu. I nagle, bez uzasadnionej przyczyny, zaczynasz rozważać nabycie czegoś, czego wcale nie potrzebujesz. W dodatku to może być dość drogi zakup.

Sprzedawcy często są szkoleni w firmach w których pracują, aby przekonać cię do zakupu. To ich praca, którą starają się wykonać jak najlepiej i nie ma w tym nic złego.

ALE Ty nie musisz ulegać ich namowom. Masz prawo grzecznie odmówić i powiedzieć NIE, DZIĘKUJĘ.

Świadomy konsument dokonuje przemyślanych wyborów, na podstawie dokładnych informacji o interesujących go produktach, zna swoje konsumencie prawa i wie, jak ich dochodzić.

Racjonalne podejmowanie decyzji zakupowych związane jest z zachowaniami asertywnymi.

Im bardziej świadomy jesteś siebie - swoich zasad postępowania, należnych ci praw i tego jak zachowujesz się w trudnych sytuacjach, tym mniejsza szansa na to, że padniesz ofiarą manipulacji handlowej.

Co nagle to po diable

Zanim podejmiesz decyzję o jakimś nieplanowanym zakupie, odpowiedz na 3 pytania kontrolne. To ćwiczenie możesz wykonać również, jeśli kiedykolwiek zdarzyło ci się, za namową dobrze wyszkolonego handlowca, kupić produkt, który zupełnie nie był ci potrzebny.

Pytania kontrolne	Twoje odpowiedzi
Dlaczego potrzebujesz tego produktu? (lub potrzebowałeś kiedyś)	
Co oznacza ta wyjątkowa okazja? (lub oznaczała kiedyś)	
Ile kosztuje podobny produkt w 2 innych sklepach? (lub kosztował kiedyś)	
Jeśli produkt ma dodane gratisy, przelicz wartość produktu z gratisami oraz sprawdź czy zakup tych samych artykułów osobno nie będzie kosztować mniej.	

Jak się nie dać

Zupełnie naturalne jest, że niemal każdy człowiek chce dobrze wypaść przed innymi, pokazać się z jak najlepszej strony, nie popełnić gafy, i nie narobić sobie wstydu i dlatego krępuje się powiedzieć NIE.

Przez to, że niektóre zachowania niesłusznie uważa się za wstydliwe, i wówczas można narobić sobie kłopotów. Przykładem takiego postępowania może być sytuacja, w której wstydzisz się zapytać sprzedawcę o coś naprawdę istotnego, (np. czy podana cena jest netto czy brutto), lub gdy wstydzisz się odmówić zakupu, ponieważ sprzedawca poświęcił ci dużo czasu na prezentację produktu.

Zapamiętaj:

- Masz prawo pytać o wszystko.
- Masz prawo czegoś nie wiedzieć .
- Masz prawo mówić: *nie wiem, nie rozumiem, proszę wyjaśnić..., proszę powtórzyć*, itd.
- Masz prawo do zmiany zdania.
- Masz prawo do odmowy i sprzeciwu.
- Masz prawo do mówienia swoich opinii i przekonań.
- Masz prawo korzystać ze wszystkich swoich praw.

Ja jako osoba asertywna

Podstawowe rodzaje zachowań

Ludzie przeważnie posługują się 3 rodzajami zachowań. Rozpoznanie ich w swoim zachowaniu, jak również w zachowaniu osób z którymi masz styczność, da Ci przewagę w porozumiewaniu się z nimi.

Zachowania te to:

Asertywność

to **wyuczona umiejętność**, której celem jest **wyrażenie swoich prawdziwych uczuć** bez intencji urażenia innych osób.

Ja szanuję siebie i swoje prawa, więc **szanuję Ciebie** i twoje prawa.

Agresja

to zachowanie charakteryzujące się poszanowaniem praw własnych i brakiem szacunku do praw innych osób.

Szanuję siebie, **nie szanuję Ciebie.**

Uległość

to zachowanie w którym nie szanuje się praw własnych, za to szanuje się prawa innych osób.

Nie szanuję siebie, **szanuję Ciebie.**

Istnieje jeszcze jeden rodzaj zachowania, który coraz częściej stosowany jest w powszechnym użytku. **Jest to manipulacja.**

Manipulacja

Zachowanie, w którym w zależności od sytuacji stosuje się zachowania agresywne lub uległe.

Rodzaj zachowania i odpowiedzi:

Uległe

Nie mogę teraz rozmawiać, ale jeśli Pani może tylko teraz przedstawić ofertę, to proszę.

Agresywne

Cisza! Ja teraz mówię!

Manipulacyjne

Oczywiście mogę nic nie mówić, ale wtedy gdy nie powiem ani tak, ani nie, nie zrobi Pani na mnie interesu, więc bez sensu, żeby Pani w ogóle cokolwiek mówiła, a przecież Pani nie o to chodzi, prawda?

Asertywne

Czuję złość, gdy przerywa mi Pani wypowiedź. Proszę, aby dała mi się Pani wypowiedzieć do końca.

Jak mówić asertywnie?

Jak widzisz na powyższym przykładzie **wypowiedź asertywna jest grzeczna i uprzejma**. W dodatku bardzo łatwo nauczysz się wypowiadać w ten sposób. Wystarczy, że skorzystasz z tego schematu:

Ja czuję..... Kiedy Ty/Pan/Pani
..... Oczekuję

Przykłady:

- **Czuję** złość, kiedy przerywa mi Pani wypowiedź. **Oczekuję**, że da mi się Pani wypowiedzieć do końca.
- Krępuje mnie, **kiedy pyta Pan** o moje prywatne sprawy. **Oczekuję**, że zaczniemy rozmawiać o czymś innym.
- **Czuję** się urażona, kiedy spóźnia się Pan na umówione spotkanie. **Proszę** przychodzić punktualnie.

Jak widzisz, zawsze **trzeba powiedzieć o tym, czego oczekujesz**, zamiast o tym, czego nie chcesz. To bardzo ważne, ponieważ tylko na tej podstawie twój rozmówca, wie co ma następnym razem zrobić, by być dobrze odebrany.

Są jednak sytuacje, w których mimo kilkukrotnego przedstawienia swojej prośby we właściwy sposób, twój rozmówca nie chce się zastosować do twoich oczekiwań. W takiej sytuacji musisz poinformować swojego rozmówcę, że wprowadzisz dodatkowe środki zaradcze, czyli **tw. zaplecze**.

Zaplecze jest tym czymś, do czego możesz się odwołać, co możesz zrobić by przerwać niekorzystną dla Ciebie sytuację. To rodzaj zabezpieczenia przed bezradnością. Jest różnica pomiędzy zapleczem, a groźbą. Zaplecza nie używasz po to by ukarać drugą osobę, zemścić się na niej, lecz po to by bronić swoich praw.

Ja czuję..... Kiedy Ty/Pan/Pani
..... Oczekuję
Jeśli tego nie zrobisz, to

Przykład:

- **Czuję** złość, kiedy przerywa mi Pani wypowiedź. **Oczekuję**, że da mi się Pani wypowiedzieć do końca. **Jeśli Pani tego nie zrobi** będę zmuszony porozmawiać o tym z Pani kierownikiem.

Zaplecze, które zdecydujesz się zastosować, **musi być realne do wykonania**. Jeśli mimo ostrzeżenia twój rozmówca nadal będzie zachowywał się nieadekwatnie do twoich oczekiwań, powinieneś zrobić to, co zapowiedziałeś. W przeciwnym razie zostaniesz odebrany jako osoba, której nie warto traktować poważnie. Dlatego wcześniej zastanów się jakie mogą być twoje „zaplecza”. Lepiej, aby były to działania o małych konsekwencjach, ale zastosowane w 100%.

Ja nie daję się naciągaczom

Praktyczne wskazówki o oszustach - o ich wykrywalności i sposobach zabezpieczenia się przed nimi

Obowiązkiem każdego sprzedawcy jest dostarczenie ci jako potencjalnemu konsumentowi wszystkich informacji o produkcie lub usłudze, tak abyś mógł podjąć najlepszą dla siebie decyzję zakupową (dotyczy to również sytuacji, w których tylko interesujesz się danym produktem, nie deklarując z góry chęci zakupu).

Twoim prawem jako kupującego, jest:

- pytać o wszystko, co cię interesuje,
- poprosić o rozpakowanie produktu,
- prosić o zaprezentowanie jak działa produkt.

Na tym właśnie polega sprzedaż. Dlatego nie wstydź się i zawsze proś sprzedawcę, aby pokazał ci każdy produkt, którym się interesujesz.

Dokładnie te same zasady co w sklepach, obowiązują domokrażców, akwizytorów oraz sprzedawców telefonicznych. Dzisiaj to po prostu handlowcy przeważnie pracujący na swój rachunek lub tradycyjni handlowcy zatrudnieni na procent od zysku. Podczas pracy posługują się katalogami, folderami oraz ulotkami. Mogą prezentować też próbki produktów lub określony towar. Wszystko zależy od branży w której się specjalizują. Ale to, co ich łączy, to cel – sprzedać jak najwięcej, by zarobić jak największą prowizję.

Na co zwracać uwagę przed spotkaniem z handlowcem

1. Umawiając się z handlowcem, masażystą, doradcą ubezpieczeniowym czy kimkolwiek na prezentację.
2. Nie podawaj wstępnie żadnych swoich danych osobowych poza, imieniem, a w szczególności numeru Dowodu Osobistego, numeru konta, numeru PESEL, wysokości zarobków.
3. Nie informuj, czy mieszkasz sam, czy z rodziną i kto wchodzi w skład twojej rodziny.
4. Nie mów, czy przebywasz obecnie z kimś, czy jesteś sam.

Nie masz obowiązku nikomu podawać takich danych!

1. Staraj się umawiać w neutralnym miejscu, najlepiej nie u siebie w domu, ale np. w Centrum Handlowym, w Domu Kultury, kawiarni.
2. Zawsze, jeśli tylko to możliwe, na spotkania przychodź z drugą zaufaną osobą.
3. Nie bierz ze sobą większej ilości pieniędzy, czy karty kredytowej, nawet jeśli jesteś o to proszony. Super okazja czekała na ciebie tyle czasu, to poczeka jeszcze trochę.

Na co zwracać szczególną uwagę podczas odebranej rozmowy telefonicznej

1. Nie musisz w ogóle brać udziału w jakiegokolwiek rozmowie telefonicznej, w której ktoś prosi cię o podanie swoich danych, nawet jeśli przedstawia się jako przedstawiciel znanej ci firmy. Nie podawaj rozmówcy żadnych danych osobowych
2. Zapisz dokładną nazwę firmy, która się z tobą kontaktuje oraz imię i nazwisko konsultanta, który z tobą rozmawia. Poproś o ponowne powtórzenie tych informacji.
3. Jeśli nie znasz tej firmy, poproś o ponowny kontakt, a w międzyczasie zweryfikuj wśród rodziny i znajomych, czy ktoś ją kojarzy i miał z nią do czynienia. Sprawdź, czy na pewno jest to korzystna dla Ciebie oferta.
4. Jeśli znasz firmę, która się z Tobą kontaktuje, w celu zweryfikowania rozmówcy zadzwoń na infolinię i zapytaj, czy dany konsultant dla nich pracuje. **Uwaga! Upewnij się, że masz właściwy numer infolinii, nie bazuj tylko na informacji podanej przez konsultanta.**
5. Staraj się unikać wiążących decyzji i nie zawierać umowy przez telefon. Najlepiej jeśli będziesz mógł wydrukowaną umowę przed jej podpisaniem przeczytać wspólnie z członkiem rodziny, przyjacielem lub sąsiadem.

Chwyty reklamowe

Według badań CBOS najbardziej popularnym wśród Polaków rodzajem robienia zakupów jest poszukiwanie przecen i promocji. W ten sposób najczęściej robi zakupy aż 54% osób.

Źródło: Badania CBOS „Zachowania konsumenckie”, Warszawa lipiec 2008 r., s. 5.

Oznacza to, że prawie połowa z nas łatwo może paść ofiarą manipulacji. Wystarczy, że nieuczciwy sprzedawca zastosuje promocję, której faktycznie nie ma. Dzięki takim nieistniejącym promocjom konsumenci przepłacają, sądząc że oszczędzają, a sprzedawcy mają znaczny wzrost sprzedaży.

Najpopularniejsze techniki to:

Gratis

do produktu dołączony jest gratis, przy czym koszt produktu bez gratisu jest czasami znacznie niższy. Dlatego nie wstydź się spytać o wartość samego produktu i wartość samego gratisu. Jeśli sprzedawca nie wie, poproś aby się dowiedział.

Różnica w cenach

a w szczególności między ceną umieszczoną na opakowaniu, a ceną zakodowaną w czytnikach lub kasach fiskalnych. Pamiętaj: zawsze obowiązuje cena podana na produkcie.

Nieistniejący rabat

przekreślenie wyższej „starej” ceny i napisanie nowej, niższej, mimo, że przekreślona wyższa cena nigdy nie obowiązywała w danym sklepie.

Nigdy niekończąca się wyprzedaż

nieprawdziwa informacja o likwidacji sklepu, czy wyprzedaży w związku z likwidacją jest działaniem niezgodnym z prawem.

Prawo limitu

to informacje nakazujące działać emocjonalnie, szybko, aby „super okazja”, nie uciekła ci sprzed nosa.

W każdej z takich sytuacji odpowiedz na **pytania kontrolne ze strony 4.**

Reakcje na obiekcje w bezpośredniej relacji

Sprzedawcy mogą stosować różne triki, by zachęcić cię do zakupu. Jednym z nich może być branie cię pod włos. Jeśli wcześniej przygotujesz sobie gotowe odpowiedzi na takie sytuacje, handlowiec nie będzie umiał cię zaskoczyć!

Dialog

– Tak się składa, że Pana urządzenie to już stary grat. Trzeba szybko wymienić je na nowy. Musimy to zrobić dzisiaj.

– Mam inne zdanie na ten temat.

– Rozumiem. Ma Pani do tego prawo. Ale jeśli zobaczy Pani wszystkie atesty i certyfikaty, które posiada to urządzenie to zrozumie Pani, że to najlepszy produkt na rynku. Nie do zdarcia. Pomijając fakt, że ma najwięcej funkcji czyszczących i co najważniejsze jest absolutnie rewelacyjny dla zdrowia. Nie dość, że czyści, to jeszcze leczy!

– Jestem zaskoczona Pana propozycją. Muszę się zastanowić.

– Oczywiście, to poważna decyzja. To oferta dla ludzi wyjątkowych, a nie dla byle kogo. I właśnie dlatego jeśli się Pani zdecyduje już teraz to nie dość, że otrzyma Pani to wspaniałe urządzenie i jako jedna z niewielu będzie mogła korzystać z jego fantastycznych możliwości, to firma zdecydowała, że właśnie Pani będzie mogła kupić je w specjalnej ofercie z rabatem 20%. W dodatku wraz z urządzeniem otrzyma Pani zupełnie za darmo komplet 10 ściereczek z ekologicznej tkaniny, miotełkę do czyszczenia karniszy pochłaniającej 99,9% kurzu, anty alergiczne ekologiczne mleczko do odświeżania mebli drewnianych, żelazo zabijające 99,9% szkodliwych mikroorganizmów i odroczone na 3 miesiące okres płatności. Sama Pani widzi, jak korzystna jest to propozycja. Trzeba

szybko się decydować, bo to limitowana oferta i takich super zestawów mam na prawdę tylko kilka i jak Pani nie weźmie, to weźmie Pani sąsiadka.

– Muszę się zastanowić. Z zasady nie podejmuję decyzji pod wpływem emocji. Oddzwonię do Pana jutro. Proszę podać mi swój telefon.

– Ależ proszę Pani... Jutro to już tego urządzenia nie będzie. To fantastyczna oferta.

– Zależy mi, abyśmy się dobrze zrozumieli. Nie podejmuję decyzji bez zastanowienia. Nie planowałam tego zakupu i mam prawo to przemyśleć.

– Popęlni Pan największy błąd swojego życia, jeśli nie złoży Pani zamówienia na tych fantastycznych warunkach. To najnowocześniejszy model urządzenia i to za bardzo małe pieniądze. W dodatku Pani zobaczy ile bonusów dodajemy do oferty. Głupio Pani robi!

– Szanowny Panie! Jeśli coś się nie podoba Pani w moim zachowaniu, to proszę wyjaśnić jakie zachowanie konkretnie Pani przeszkadza, zamiast mnie obrażać.

– Przepraszam, nie chciałem Pani urazić, ale to urządzenie jest świetne...

– Nie jestem obecnie zainteresowana zakupem. Dziękuję za poświęcony mi czas. Do widzenia.

(odłożenie słuchawki)

Na co zwracać uwagę przy niezapowiedzianej wizycie

1. Jeśli odwiedzi cię niezapowiedziany gość, którego nie znasz, to nie wpuszczaj go do mieszkania.
2. Nie otwieraj drzwi, nawet jeśli będzie podawać się za twojego wnuczka, siostrzenicę, deratyzatora, czy pracownika Totolotka.
3. Nie dyskutuj z osobą stojącą za drzwiami. Mówisz prosty jasny komunikat np.:
 - *Nie mam wnuczka. Proszę natychmiast odejść.*
 - *Przeszkadza mi, że Pan tu stoi. Proszę natychmiast stąd iść.*
 - *Nikt mnie nie zawiadamił o deratyzacji. Mam inne plany na ten moment.*
4. Od razu zadzwoń do zaufanej osoby i poproś, aby natychmiast przysłała.
5. Gdy intruz nadal ci przeszkadza, podaj komunikat asertywny z rozwinięciem zaplecza (wzór str. 10). Gdy czujesz się zagrożony, nie wahaj się zadzwonić na policję.

Ćwiczenie

Aby otrzymać Oscara, każdy aktor ćwiczy swoją kwestię przez wiele godzin, dni, a często nawet tygodni. Najpierw uczy się tekstu na pamięć, potem odgrywa swoją kwestię przed lustrem, później podczas prób. Dopiero na samym końcu widz ogląda ostateczny efekt – idealnie odegraną scenę. **Ty również potrenuj, aby w trudnej dla siebie sytuacji, umieć z łatwością odpowiedzieć i nie dać się zaskoczyć rozmówcy. Jak wiesz to trening czyni mistrza.**

Przypomnij sobie nieprzyjemne zachowania przykładowej osoby względem Ciebie i zobacz, jakie mogłyby być Twoje asertywne odpowiedzi.

Komunikat lub sytuacja	Tvoja asertywna odpowiedź
Nie można na Panu polegać!	Myślę o sobie w inny sposób.
	Odczuwam zakłopotanie, gdy Pani tak mówi. Proszę przestać.
	Uważam inaczej niż Pani
	Jest mi przykro, gdy mnie Pani nie docenia. Najpierw proszę wysłuchać co mam do powiedzenia, zanim wyda Pani osąd.

Pamiętaj, że wszystkie opisane powyżej mechanizmy zachowań i rozmów możesz zastosować również w innych sytuacjach życiowych, nie tylko w relacji kupujący - sprzedający. Te same wskazówki mogą Ci pomóc w relacji z rodziną, pracodawcą, przyjaciółmi, sąsiadami.

Czy wiesz, że...

Aby wiedzieć więcej zapoznaj się z niektórymi prawami konsumentckimi, które Ci przysługują.

1. Tylko 54% seniorów wie, że kupując produkt, którego cena przy kasie okaże się wyższa, ma prawo domagać się zwrotu różnicy od sprzedawcy, a on ma obowiązek ją zwrócić.*
2. Nie masz prawa zwrotu towaru, tylko dlatego, że się rozmyślisz, albo, że nagle przestał ci się podobać. Wyjątkiem są umowy zawierane na odległość (na przykład przy zakupach internetowych lub telefonicznych). Wówczas, nawet bez podania przyczyny na odstąpienie od umowy masz 10 dni.
3. 10 dni masz do swojej dyspozycji również wtedy, gdy towar zamówiony z katalogu wysyłkowego, czy przez internet, nie spełnia twoich oczekiwań. Oczywiście odesłany towar musi być w nienaruszonym stanie i oryginalnym opakowaniu.
4. Wszystkie produkty konsumenckie sprzedawane na terenie Unii Europejskiej, a więc i na terenie Polski, są **objęte gwarancją na okres co najmniej 2 lat**. Nawet te towary, które były przecenione, jeśli w dniu zakupu nie były widoczne wady.
5. Artykuły spożywcze sprzedawane luzem np. jabłka, możesz reklamować w ciągu 3 dni od dnia zakupu. Natomiast na reklamację produktów paczkowanych np. otwartej puszki tuńczyka masz również 3 dni.
6. Zawsze bierz paragon lub fakturę. Ułatwi ci to później ewentualną reklamację.
7. Produkt, który kupujesz nie może zagrażać twojemu życiu lub zdrowiu.
8. Jeśli sprzedający doprowadzi do sytuacji, w której podejmiesz decyzję niekorzystną dla siebie pod względem ekonomicznym, to znaczy, że złamał prawo. W takiej sytuacji możesz prawnie dochodzić odszkodowania.
9. Jeśli dostałeś towar, którego nigdy nie zamawiałeś, a sprzedawca żąda za niego zapłaty, nie płać i nie odsyłaj towaru. Wymuszanie jest zabronione prawnie.
10. Sklep zawsze ponosi odpowiedzialność za ukryte wady towaru.
11. Towar rozpakowany podlega wymianie i zwrotowi.
12. **Po odejściu od kasy reklamacje muszą zostać uwzględnione!**
13. W razie reklamacji sprzedający dany produkt ma obowiązek, zapewnić ci jak najszybszą oraz najtańszą pomoc.

* Badanie konsumentów III wieku, Raport ARC Rynek i Opinia 2009, przygotowany dla Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

Gdzie się zgłosić po pomoc?

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

plac Powstańców Warszawy 1
00-950 Warszawa
tel. 22 55 60 800
e-mail uokik@uokik.gov.pl
tel. (22) 55 60 118, dyżury prawników
pn.-pt w godz.: 10-14
Bezpłatna Infolinia 800 007 707
www.uokik.gov.pl

Europejskie Centrum Konsumentkie

ECK informuje konsumentów
o ich prawach w Unii Europejskiej,
bezpłatnie udzielają porad i pomocy
w polubownym rozwiązywaniu
sporów ponadgranicznych.

info@konsument.gov.pl
www.konsument.gov.pl

Centrum Informacji Konsumentkiej

801 900 853
(opłata za połączenie zgodna
z cennikiem operatora)
www.cik.uke.gov.pl

Stowarzyszenie Konsumentów Polskich

ul. Marcina Kasprzaka 49,
01-234 Warszawa
sekretariat@konsumenci.org
www.konsumenci.org

Federacja Konsumentów

Prowadzenie bezpłatnego poradnictwa i pomocy prawnej w zakresie uprawnień konsumentów oraz sporządzanie pism procesowych na rzecz konsumentów.

Oddział Federacji Konsumentów w Warszawie

ul. Ordynacka 11 lok 1, 00-364 Warszawa,
Bezpłatna Infolinia 800 007 707
tel. (22) 827-64-81
www.federacja-konsumentow.org.pl

Zachowanie asertywne polega na uznawaniu, że jest się tak samo ważnym, jak inni, na reprezentowaniu własnych interesów z uwzględnieniem interesów drugiej osoby. Zachowanie asertywne oznacza korzystanie z osobistych praw bez agresywnego naruszania praw innych.



Warsztaty prowadzi mgr Aneta Styńska

z wykształcenia psycholog społeczny, specjalista ds. psychologii organizacji, założycielka pracowni Psychology Consulting (2006), która specjalizuje się w pomocy psychologicznej oraz psychoedukacji za pośrednictwem internetu poprzez serwis www.Psychorada.pl (2007). Poradnia pomogła już ponad 25.000 osób.

Informacje o warsztatach

można uzyskać
pod nr telefonu:
22 643 77 59
na stronie internetowej
www.fundacjapwn.pl
oraz w Wypożyczalni nr 109,
ul. Koński Jar 10

**Trening
zachowań
asertywnych**

WIEM JAK KUPOWAĆ

Trening
zachowań
asertywnych

Informacje o warsztatach
można uzyskać pod nr telefonu:

22 643 77 59

na stronie internetowej

www.fundacjapwn.pl

oraz w Wypożyczalni nr 109,
ul. Koński Jar 10

Terminy warsztatów

27 października (poniedziałek)	28 października (wtorek)	6 listopada (czwartek)	7 listopada (piątek)
warsztat poranny			
9:00 –13:15	9:00 –13:15	9:00 –13:15	9:00 –13:15
warsztat popołudniowy			
14:30 –18:45	14:30 –18:45	14:30 –18:45	14:30 –18:45

Zapisy prowadzone są
w Wypożyczalni nr 109,
ul. Koński Jar 10
(placówka Biblioteki Publicznej
im. J.U. Niemcewicza na Ursynowie)

w dniach:
poniedziałek, wtorek, czwartek,
piątek w godz. 10:00-19:00
środa w godz. 11:00-15:00

Organizatorem warsztatów jest Fundacja PWN **www.fundacjapwn.pl**.
Warsztaty zostały zorganizowane dzięki wsparciu
Dzielnicy Ursynów m.st. Warszawy **www.ursynow.pl**
oraz Biblioteki Publicznej im. Juliana Ursyna Niemcewicza
na Ursynowie **www.ursynoteka.pl**

Projekt współfinansuje m.st. Warszawa



DZIELNICA
URSYNÓW



URSYNOTEKA
BIBLIOTEKA PUBLICZNA
IM. JULIANA URSYNA NIEMCEWICZA
W DZIELNICY URSYNÓW W ST. WARSZAWY

