



CENTROS DE NEGOCIOS

NEWS

Hoja informativa nº 1. Octubre 2002. Publicación mensual gratuita



madrid

Capitán Haya, 60. 2ª plta.
28020 MADRID
Tfno.: 915 71 38 04
Fax: 915 71 42 66
castellana@melior.es



málaga

Pso. Marítimo Ciudad de Melilla, 3. Bajo
29016 MÁLAGA
Tfno.: 952 21 42 42
Fax: 952 22 90 62
malaga@melior.es



zaragoza

Sanclemente, 25. 4º
50001 ZARAGOZA
Tfno.: 976 23 21 00
Fax: 976 23 85 00
zaragoza@melior.es



ciudad real

Toledo, 8. 2º. Edificio Miró
13001 CIUDAD REAL
Tfno.: 926 27 40 70
Fax: 926 27 46 23
ciudadreal@melior.es



valencia

Avd. de las Cortes Valencianas, 41. 1º
46015 VALENCIA
Tfno.: 963 46 59 30
Fax: 963 46 59 31
valencia@melior.es

MELIOR inauguró un nuevo centro de negocios en Valencia

La primera cadena de centros de negocios de España cuenta ya con cinco centros y negocia nuevas aperturas.

Melior, la primera cadena nacional de centros de negocios, está cumpliendo sus planes de expansión. Tras la apertura del centro franquiciado de Ciudad Real, ahora le toca el turno a Valencia.

Desde principios del mes de mayo está operativo un nuevo centro de negocios en la capital levantina. Está ubicado en la Avda. de Las Cortes Valencianas, 41 1º (46015 Valencia), frente al Palacio de Congresos, una zona de gran proyección empresarial. Melior Valencia dispone de una superficie de 350 metros cuadrados, con posibilidad de ampliarse en un futuro cercano hasta los 400 metros cuadrados. Cuenta con catorce despachos completamente amueblados y equipados con las más modernas tecnologías.

Como el resto de centros de negocios de la cadena Melior, el de Valencia tiene también una amplia recepción, office, una sala de reuniones, zonas comunes, etc.

Todo ello, como en todos los centros de la cadena, para poder ser utilizados puntualmente o de forma continuada.

La intención del equipo humano que forma Melior Valencia es ofrecer un servicio integral a todas aquellas empresas, tanto de la región como de otras zonas de España, que pretenden abrir una delegación o comenzar su actividad en la capital levantina. Vanesa García Ramos, gerente de Melior Valencia, señala que "aunque analicé otras posibilidades, decidí sumarme a la franquicia Melior debido a la buena proyección de futuro que tiene este negocio".

La cadena de centros de negocios dispone actualmente de cinco centros. Además del situado en Valencia, Melior ofrece sus servicios en Madrid, Málaga, Zaragoza y Ciudad Real, estando muy próxima la apertura de nuevas franquicias y centros propios en otras capitales españolas.

Melior es la primera cadena de centros de negocios que se estableció en España, ofrece a sus clientes una gran variedad de servicios de manera flexible y altamente profesionalizada, permitiéndoles disfrutar de las mismas prestaciones en todas y cada una de las provincias donde tienen un centro de negocios.

Además del uso de despachos o salas de reuniones totalmente equipados, gestión de llamadas, recepción y emisión de correo, mensajería y fax, Melior ofrece servicios de secretariado, administrativos y de asesoramiento integral.



VISTAS DE UNO DE LOS DESPACHOS DEL NUEVO CENTRO DE NEGOCIOS MELIOR EN VALENCIA



INTERIOR DE UNO DE LOS DESPACHOS DEL CENTRO INAUGURADO RECIENTEMENTE EN VALENCIA



Certificación: ISO 9001/2000

Melior se prepara para implantar el Sistema de Gestión de la Calidad

Hoy en día trabajar con calidad está al alcance de todas las empresas. La aplicación de la calidad, la mejora continua de las distintas actividades de la empresa y, por consiguiente, de las relaciones de la empresa con sus clientes, ponen las bases para conseguir el éxito y la permanencia.

La incorporación de un sistema de gestión de calidad permite involucrar tanto a todos los departamentos como a las áreas, en la preocupación constante y continua por conseguir la satisfacción del público.

La empresa, en definitiva, se beneficia de la utilización de un lenguaje común, desarrollando una cultura de calidad en la empresa. Se sistematizan y normalizan los procesos empresariales, así como se fomenta la formación de los directivos y trabajadores en los sistemas de gestión, basados en los principios de la excelencia empresarial.

Se mejora la transparencia interna y externa gestionando el conocimiento colectivo, a la vez que se dispone de una certificación objetiva que mantiene y fideliza a los clientes.



Hablamos con Elena Poncela Laborda, empleada del Centro Melior de Zaragoza. Tiene veinticuatro años, habla inglés y francés, y es licenciada en Marketing, Publicidad y Relaciones Públicas.



¿CUÁNTO TIEMPO LLEVAS TRABAJANDO EN MELIOR?
Quince meses.

¿QUÉ FUNCIONES REALIZAS EN EL CENTRO DE NEGOCIOS?

Recepción, atención telefónica y personalizada de clientes, administración y determinadas labores comerciales.

¿CÓMO ES EL "DÍA A DÍA" EN TU PUESTO DE TRABAJO?

Nunca es igual, cada día es diferente y eso es lo que me gusta: no tie-

nes tiempo para aburrirme porque siempre hay un montón de tareas por hacer. Es divertido, a la par que un poco estresante en ocasiones, porque a menudo tienes que ir a contrarreloj. Son muchos clientes que piden muchas cosas y que, evidentemente, las quieren cuanto antes. Ellos han contratado un servicio, y yo estoy aquí para dárselo e intentar conseguir que se sientan satisfechos en el Centro.

¿QUÉ ES LO MÁS GRATO Y LO MÁS INGRATO DE TU PUESTO?

Lo más grato es la satisfacción que me da un trabajo bien hecho. Cuando siento que realmente he solucionado un problema o inquietud de algún cliente, y él me lo agradece y me hace sentir útil y eficaz.

¿Lo más ingrato?, cuando algo no sale como espero o no soy capaz de darle solución. A veces pasa, ya he comentado que son mil cosas por hacer y detesto en ocasiones no poder llegar a todas, me pone de mal humor.

¿TIENES ALGUNA ANÉCDOTA QUE HAYA SUCEDIDO EN MELIOR?

Hace tiempo un cliente nos solicitó la realización de un casting para azafatas.

Se encargó un anuncio de prensa en el que se convocaba un "casting" de señoritas menores de veinticuatro años, de buena presencia, altura determinada, etc.

Pero cuál fue la sorpresa cuando, por un error ajeno a Melior, en lugar de "casting" apareció "costurera"...

Aunque por el contexto del anuncio se obviaba la equivocación, se presentó al mismo una señora mayor que preguntó por qué eran necesarios tantos requisitos para trabajar de costurera, ya que quería optar al puesto y no veía necesaria tanta exigencia física.

¿QUÉ TE GUSTARÍA DECIR SOBRE LOS CLIENTES DE MELIOR?, ¿ALGUNA RECOMENDACIÓN?...

Es gente encantadora, seguid igual.

Acceso a internet a través de la línea ADSL

POR CARLOS SUÁREZ PAZOS- ING. INFORMÁTICO

Las empresas que se proponen instalar una conexión a Internet se encuentran con que la Red Telefónica Básica o RTB es insuficiente para sus necesidades. El uso de algún tipo de conexión superior, que ofrezca más y mejores servicios, se hace necesario.

El ADSL aparece cuando la velocidad de conexión usando una línea tradicional se hace insuficiente así como cuando es necesario utilizar la línea de teléfono para voz con llamadas de teléfono convencionales y ésta se encuentra ocupada al estar conectados a Internet.

El funcionamiento de la tecnología de ADSL no ocupa la línea telefónica. Esto trae consigo dos ventajas: por un lado la ya citada posibilidad de realizar y recibir llamadas de forma normal, sin que esto interfiera en la conexión a Internet del ordenador, y por otro la disponibilidad en todo momento de acceso a Internet, ya que el ordenador se encontrará siempre conectado. Se obtiene igualmente una mejora en cuanto a que disponemos de una velocidad de conexión a Internet muy

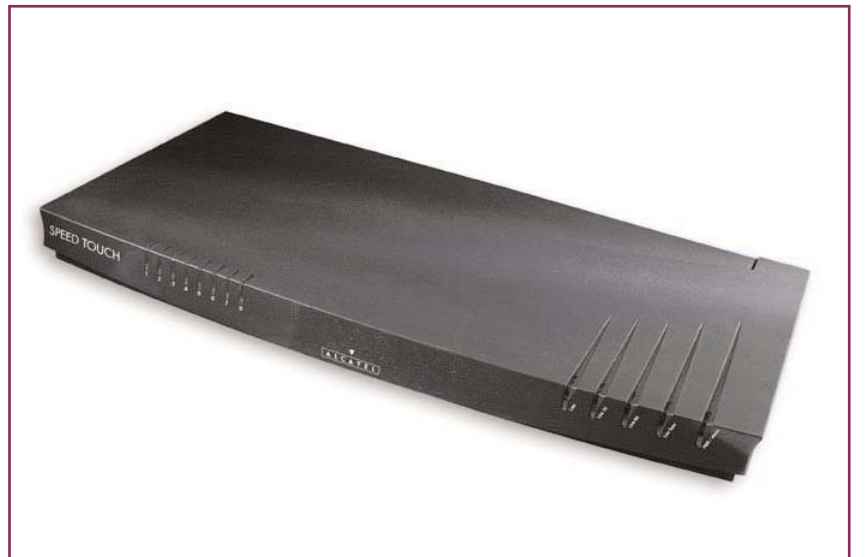
superior al sistema tradicional: las velocidades van desde 256 Kbits/seg a 2Mbits/seg, dependiendo de la velocidad contratada, frente a los 56 Kbits/seg de las conexiones habituales con RTB.

Otra de las ventajas de este sistema es que el coste será fijo, es decir, pagaremos una cantidad al mes al proveedor de servicios y esto nos permitirá utilizar la conexión todo el tiempo que queramos y tener un volumen de tráfico sin límite.

En resumen, podríamos decir que ADSL presenta ventajas claras en cuanto a disponibilidad (ya no tendremos la línea ocupada debido a estar conectados a Internet) con lo que la atención al cliente o la relación con otras empresas mejora sustancialmente.

Al mismo tiempo disfrutaremos de una velocidad de conexión mucho mayor, con lo que las posibilidades aumentan permitiendo nuevas actividades, como pueden ser la videoconferencia o la comunicación por voz

Nuevas tecnologías



a través de Internet, así como una mayor comodidad y rapidez al consultar páginas web, transmisión de documentos, etc. con la mejora en productividad que ello puede suponer.



TMC una empresa adaptada a los nuevos tiempos

¿PORQUÉ SE CREÓ TMC?

Nuestro objetivo fue cubrir el vacío existente en Málaga en el campo del telemarketing. Observamos que muchísimas empresas necesitaban realizar campañas de marketing activas de forma periódica u ocasional y no les sería rentable organizar un departamento específico por el coste que ello supondría en equipos de comunicaciones, hardware y software de gestión, por no hablar de la dificultad para encontrar y formar el personal especializado para llevarlo a cabo.

Muchas empresas nacionales subcontratan estas campañas con empresas como la nuestra, pero casi todas ellas están ubicadas en Madrid o Barcelona, de modo que las empresas malagueñas se encuentran con la dificultad del control de sus campañas por la distancia, así como del desconocimiento del mercado malagueño o andaluz de estas empresas.

¿CÓMO COMENZASTEIS?

TMC se creó en Agosto de 1999 con sólo una empleada, ubicando nuestro despacho en Melior Málaga. Nuestra primera campaña tuvo por objeto concertar citas comerciales para una empresa de telecomunicaciones malagueña para lo cual contratamos cuatro teleoperadoras, trasladando nuestras instalaciones al PTA .

Después se fueron firmando contratos con otras muchas empresas de muy diversos sectores (Teledex, SGA, Farmahogar, Telenor, Málaga C.F., Comunitel, EDP Editores...) siempre dentro del campo de la concertación de citas comerciales o la venta directa. En la actualidad contamos con más de cuarenta empleados habiendo multiplicado nuestra facturación por cinco en el último año.

¿SÓLO EN MÁLAGA?

No, poco a poco comenzamos a realizar campañas comerciales para empresas o delegaciones malagueñas pero a nivel autonómico y nacional. Algunos ejemplos son: la venta de cursos de formación a distancia para Grupo Vértice, la preasignación de líneas para Retevisión o la realización de encuestas nacionales para Aurem.

¿Y VUESTRO PERSONAL QUE FORMACIÓN TIENE?

TMC intenta fidelizar a su personal con la idea de que crezcan al mismo tiempo que la compañía y suministra cursos de formación periódicamente para que el personal esté a la vanguardia de las nuevas técnicas de telemarketing. Lo más importante del personal que trabaja en nuestra compañía es que acepten la política de la empresa que consiste en ofrecer un servicio de calidad.

¿QUE OTROS SERVICIOS EN EL CAMPO DEL MARKETING TOCÁIS?

Empresa

Su gerente nos cuenta como han conseguido estar a la cabeza en el campo del telemarketing.

TMC ofrece distintos servicios de telemarketing: captación de nuevos clientes, recuperación de clientes perdidos, auditoría telefónica, venta por teléfono, concertación de citas y Call Center.

¿QUÉ ES LO QUE OFRECE TMC?

TMC ofrece un sistema de trabajo flexible, adaptado a las necesidades de nuestros clientes, realizado por personal altamente cualificado y con todos los sistemas tecnológicos necesarios para las comunicaciones telefónicas. El "outsourcing", cada vez más habitual, para las necesidades y servicios de las empresas actuales hace necesaria nuestra presencia en el mercado malagueño.



Próximas aperturas de CENTROS DE NEGOCIOS MELIOR en Málaga y Castellón

MÁLAGA

Inauguración: Diciembre 2002

Superficie: 2.000 metros cuadrados

Alquileres: desde 12 hasta 400 metros cuadrados.

Comunicaciones: líneas de voz y datos alta velocidad, acceso a Internet con ADSL y FRAME RELAY

Servicios: Atención telefónica, secretariado, mensajería y paquetería, emisión y recepción de fax, reprografía, domiciliación de sociedades, call center, asesoría fiscal y laboral, cafetería, salas de reuniones...

Sito en la zona de mayor expansión de Málaga, en la Avenida de Moliere, con acceso al aeropuerto, cerca del nuevo Palacio de Congresos y Exposiciones, próximo a la ciudad de la justicia, a los polígonos industriales y conectado con las principales vías de comunicación de la ciudad: la ronda oeste y N-340 entre la carretera de Cádiz y el paseo marítimo Antonio Banderas. Cuenta con fácil aparcamiento. Todo esto y su cercanía al centro de la ciudad, es lo que lo hace tan atractivo. A pocos meses de su apertura, el nuevo centro malagueño ya ronda el 30 % de ocupación y las previsiones apuntan a que durante el año alcance el 100 %.



CASTELLÓN

Inauguración: Octubre 2002

Superficie: 470 metros cuadrados

Magníficamente ubicado en C/ Luis Vives, esquina C/ Asensi en pleno centro de Castellón, cerca del Ayuntamiento y del Palacio de Justicia. Cuenta con 14 despachos, salas de juntas y todos los servicios e infraestructura necesarios para desarrollar cualquier actividad empresarial de la manera más rentable.

En nuestro próximo número dedicaremos un reportaje al nuevo centro de negocios Melior de Castellón que quedará inaugurado en Octubre.

III Congreso Nacional de Centros de Negocios SALAMANCA 2002



La ciudad de Salamanca acogió este año a los representantes de más de 60 centros de negocios españoles, que se reunieron para celebrar su tercer Congreso Nacional.

En él se trató principalmente el problema del desconocimiento de muchas empresas y nuevos emprendedores de la existencia de los centros de negocios, y de las ventajas que ofrecen frente a la puesta en marcha de una oficina "tradicional".

A pesar de esto, el crecimiento de este tipo de centros ha sido del doscientos por ciento este último año, señalando que los empresarios de profesiones liberales se implantan en los mismos con carácter indefinido.

El Edificio España, en Salamanca, es el centro de negocios más grande de España, con 62 despachos y seis salas de juntas, y un índice de ocupación del 90%.

La Asociación Española de Centros de Negocios (ACN) estrena además imagen corporativa, y amplía los contenidos de su web www.acnspain.com.

BBVA Los grandes bancos confían en las grandes firmas

Una vez más Melior quiere hacer más cómodo a sus franquiciados o posibles franquiciados su adhesión y mantenimiento a su estructura, para ello ha firmado un acuerdo con el BBVA.

El objetivo es conseguir una estrecha colaboración entre el franquiciado de Melior y BBVA.

En las conversaciones bilaterales franquiciado Melior y oficina BBVA se contemplarán aquellos productos y servicios que el BBVA puede poner a disposición del franquiciado y de su personal.

Entre ellos destacamos los **Préstamos para la**

Reforma y acondicionamiento del Local con dos líneas diferentes:

LÍNEA I.C.O. - PYMES (Préstamo o Leasing)

Está destinada a la adquisición de Activos Nuevos Productivos. Importe: Hasta el 70% de la inversión.

LEASING PYMES BBVA

Destinada a financiar inversiones de PYMES hasta el 100 %.

Esperamos que este acuerdo sea de vuestro interés y, si tenéis alguna duda, llamad a la central y gustosamente os la aclararemos.

Cientes

Ellos confían en nosotros

¿Quién utiliza nuestros servicios?

AGDA GEAVERT

APLICACIONES DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL (AIS)

APLIMANCHA

ASCAT VIDA (LA CAIXA)

ASEM CLIMATIZACION

BODY FACTORY

CLINICAS VITALDENT

DANOSA

DRAVOSA (GRUPO DRAGADOS)

EUFRADES

EUROSERVHI

EXCLUSIVAS ELÉCTRICAS ALTOR (GIRA)

FAREN INDUSTRIAS QUÍMICAS

FIESTA EDICIONES MUSICALES

GOODYEAR ESPAÑOLA

GOT FILM

GRIZZLY HISPANIA

GYSA RECURSOS HUMANOS

HNOS. CASAS MILLÁN

HORWATH

HOT ENGLISH CENTER

INERCO

INGENIERIA ENERGÉTICA Y DE CONTAMINACIÓN (INERCO)

INMOBILIARIA BONA MUNDI ONIS (I.M.O.)

INSTITUTE OF MANAGEMENT RESOURCES (I.M.R.)

INSTITUTO TECNOLÓGICO AGROALIMENTARIO (A.I.N.I.A.)

INTERNATIONAL BUSSINES TRAINING (I.B.T.)

INTERNATIONAL MAIL (T.N.T.)

LINK EXTERNALIZ. DE SERVICIOS

MANINVEST

NESTLÉ ESPAÑA

NEXUSWARE IBERIA

OBRASCON HUARTE (O.H.L.)

PROMER CHANNEL

REMAX

SALVAT EDITORES

SERMAGON

SIEMENS

SKILLED CONSULTING

STAFF TAXES

TAX BACK ESPAÑA

TEST DRIVE

TRW

VÍA POSTAL

Y muchas otras Empresas y Profesionales.



Hablamos con Gabriel García Mayorga, Director Regional de Andalucía de Spring Reshaping Global Mail Spain

¿CÓMO OS DECIDÍSTEIS A TRASLADAR VUESTRA OFICINA A MELIOR?

Nosotros pertenecíamos al grupo TNT, pero queríamos una oficina independiente con todos los servicios, no poner en marcha una propia comprándolo todo, etc. Vimos nuestra actual oficina en construcción, pero nos gustó mucho el proyecto y decidimos entrar en él.

¿CUÁNTO TIEMPO LLEVÁIS SIENDO CLIENTES DE MELIOR?

Un año y medio. Se ha adaptado perfectamente a nuestras necesidades, y aparte, el trato personal es estupendo y no hemos tenido ni una sola queja. Cuando estamos fuera de la oficina nos pasan las llamadas al móvil, contamos con recepción de fax a punto y todos los servicios que pudiésemos necesitar.

¿QUÉ DESTACARÍAS DEL SERVICIO MELIOR?

Sobre todo que es muy personal, y eso es lo más importante en este tipo de negocios, ya que cada cliente tiene unas necesidades concretas. En Melior saben dar lo que cada cliente busca.

¿QUÉ AÑADIRÍAS A SU OFERTA?

No creo que haga falta nada más.

¿CÓMO CONOCISTE EL CENTRO DE NEGOCIOS MELIOR?

Vivo cerca y vi la publicidad. En Málaga sólo hay dos centros de este tipo. Pasamos y nos hicieron una propuesta muy interesante.

¿CUÁNTOS CLIENTES DE TU EMPRESA PASAN POR MELIOR?

Diariamente, unas quince o veinte personas.





Melior: cómo se vende el producto

CONTRAPORTADA

Melior es una empresa formada y rodeada de profesionales que conocen el producto que tienen entre sus manos a la perfección.

Hace unos años la idea del marketing en España modificó el comportamiento social.

Los cambios de hábitos, no sólo políticos sino sociales, nos obligaron a los profesionales del marketing y la comunicación, a crear y maximizar nuevas acciones.

La masificación de información demostró que muchos impactos crean un gran gasto a las empresas, y su resultado no es el apropiado. Todos nosotros somos empresarios, y conocemos perfectamente los presupuestos publicitarios que se manejan en los departamentos de las grandes empresas, que les permiten entrar en los circuitos de vallas y TV.

Sabemos que ellos cuentan con cientos de millones por semana: pensemos que un spot de 15 seg. en una cadena de TV nacional cuesta 42.000 €, unos siete millones de ptas., y para que la campaña resulte efectiva, son necesarios mínimo cuatro spots diarios durante un mes de emisión, una cifra sólo

alcanzable para las grandes firmas con beneficios enormes.

El equipo de marketing de Melior apuesta por la comunicación, tanto publicitaria como acciones de prensa informativa, que se dirijan a un *target* predefinido y directo.

Un buen ejemplo de lo anterior son las acciones acometidas hasta la fecha:

PÁGINA DE PUBLICIDAD en uno de los medios más prestigiosos de consulta empresarial, con el *target* definido: publicación de viajes "El Corte Inglés" especialmente diseñada para empresas.

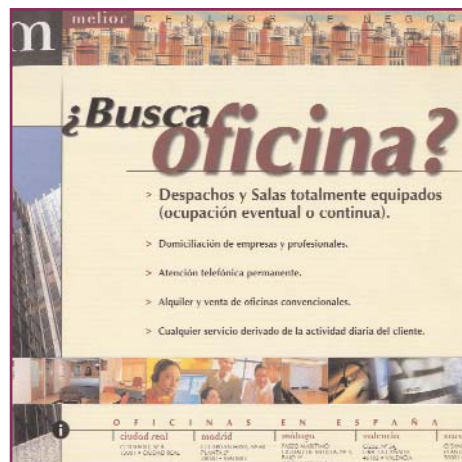
Página de publicidad en interior de portada, en la publicación de Iberia "Aladierno", la cual podéis encontrar en los aviones de la compañía.

Esta publicación tiene un *target* similar, pero con una apertura de los "rol" de público.

Los **FLYERS** son otro medio publicitario importante. Los estudios realizados en este sentido han demostrado que la penetración de información está en torno al 68%. En este sentido, Melior Centro de Negocios lanza al año aproximadamente unos 45.000 ejemplares. Estos ejemplares se distribuyen entre los diferentes centros de Melior y los 25.000 mailing directos que se envían a las empresas de nueva creación.

Los **ANUNCIOS EN PRENSA LOCAL** durante el tiempo previo a la apertura del centro es otro soporte recomendado.

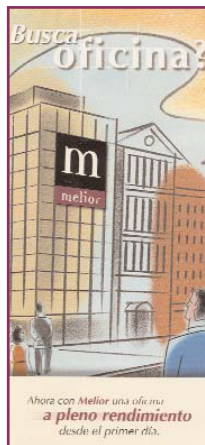
La **ASISTENCIA A LAS FERIAS ESPECIALIZADAS** es sin duda



ANUNCIO DE CENTRO MELIOR EN PRENSA

una de las acciones que conllevan mayor esfuerzo, tanto económico como personal, haciendo que nuestros profesionales tengan que estar al día en todo lo que concierne al negocio, para seguir a la cabeza en el sector.

La **APARICIÓN EN PRENSA** de reconocido prestigio informativo a nivel nacional es la mejor publicidad de nuestra empresa. El reconocimiento a nuestra labor, labor de todos los que componemos Melior, que se ve recompensada en estas publicaciones: El País, Expansión, ABC, Ideas y Negocios, son un buen exponente de ello.



EJEMPLO DE FLYER DE MELIOR

Comparativa entre Centros de Negocios y oficinas convencionales

Además del ahorro económico hay que añadir otras ventajas añadidas como es la rapidez en disponer de una oficina instalada con secretaria, líneas y atención telefónica, el absentismo laboral y los periodos de vacaciones del personal están cubiertos, no hay que preocuparse de tramitar luz, licencias, etc.

No podemos olvidar tampoco el ahorro en impuestos, ni la comodidad de tener en una misma factura todo lo

que supondría el alquiler de una oficina convencional: luz, limpieza, personal, seguros sociales, impuestos, etc. Factura que, directamente, podrá contabilizar la empresa / profesional como gastos.

A su vez no hay que preocuparse de averías de maquinaria, eléctricas, ni de fontanería.

Los elementos y asesoramiento tecnológicos y de comunicaciones también están resueltos.

Comparación inversión inicial entre una oficina convencional y un despacho en un centro de negocios

TIPO DE GASTOS	DESPACHO CONVENCIONAL CON SECRETARIA	DESPACHO EN CENTRO DE NEGOCIOS
Depósito (a devolver)	721'21 €	961'62 €
Primer mes	360'61 €	480'81 €
Obras adaptación local	6.010'12 €	0
Gastos contratación	360'61 €	0
Líneas telefónicas y centralita	901'52 €	0
Telefax tradicional	420'71 €	0
Fotocopiadora	1.202'02 €	0
Mobiliario	3.005'06 €	0
Selección Secretaria	601'01 €	0
Licencia Apertura	1.202'02 €	0
TOTAL	14.784'90 €	1.442'43 €

Comparación gastos fijos mensuales entre una oficina convencional y un despacho en un centro de negocios

GASTOS FIJOS AL MES	DESPACHO CONVENCIONAL CON SECRETARIA	DESPACHO EN CENTRO DE NEGOCIOS
Mensualidad	360'61 €	480'81 €
Secretaria	901'52 €	0
Servicio de Limpieza	120'20 €	0
Serv. de Mantenimiento	60'10 €	0
Electricidad	60'10 €	0
Seguros	30'05 €	0
TOTAL	1.532'58 €	480'81 €



STAND DE MELIOR EN EXPO FRANQUICIAS

