



Melior participa en el Salón de Capital Humano

Durante los días 8, 9 y 10 de abril de 2003 se celebró en Madrid el VIII Salón Profesional de recursos Humanos. La organización corrió a cargo de CISS Especial Directivos y la revista Capital Humano.

Se trata de la octava edición de una exposición de productos, equipamientos, servicios tecnologías y publicaciones para la integración y el desarrollo de los recursos humanos en todo tipo de empresas y organizaciones. Es la principal manifestación ferial con estas características que se celebra en España.

Como siempre el salón de capital humano contó con la colaboración del Comité técnico, de honor y Organizador, en los que estuvieron presentes todas las instituciones oficiales de ámbito nacional, autonómico y local, así como asociaciones patronales, sectoriales y profesionales y las organizaciones académicas más representativas de la gestión de Recursos Humanos de nuestro país.

Como se viene haciendo desde ediciones anteriores, de forma paralela al Salón se celebró el VIII Foro de Dirección de RR.HH.

El VIII Salón Profesional de RR.HH. convocó este año dos galardones. El primero, la VII edición de los Premios "Capital Humano" a la Gestión de Recursos Humanos. El segundo, la I edición del Premio "José Luis Pérez" a la Responsabilidad Social de la Empresas, en colaboración con la ESTE- Facultad de CC. Económicas y Empresariales (Universidad de Deusto), con el motivo de reconocer y destacar las mejores políticas e iniciativas.

La edición del 2003 ha contado con algunas novedades. La empresa RMG Asociados prestó sus servicios para apoyar las acciones comerciales y de promoción. Por otro lado la firma Expert Training Systems hizo un estudio de mercado para conocer los intereses y objetivos de las empresas expositoras y los profesionales que visitan el Salón.

Entre estas empresas se encuentra Melior Franquicias, la empresa no podía ausentarse en un acto de esta relevancia y por lo tanto hizo acto de presencia formando parte del stand de la Asociación de Centros de Negocios A.C.N.



CONTRAPORTADA

Cuatro claves para entender la nueva economía

1- La burbuja Internet. La idea de que los valores tecnológicos son valores reentables es una idea fundada. Se invierte en valores tecnológicos especulando sobre su capacidad pero esta capacidad está en la mayoría de los casos sin determinar. Un ejemplo claro lo tenemos en los teléfonos móviles de última generación, Teléfonos wap o aquellos que incluyen web cam. En palabras de Manuel Castells, "tendremos que acostumbrarnos a vivir en la inestabilidad".



2- El optimismo declarado. Vivimos en una época muy buena económicamente. Ahora es el momento de la economía gracias a cuatro aspectos que antes no se daban y que están basados en lo que ha pasado en la sociedad económica norteamericana.

- Hoy existe un pico demográfico, en el sentido de que toda una generación de consumidores más preparados que nunca se va a incorporar a las filas de la productividad o el consumo.
- Aceleración tecnológica. La tecnología influye en la comunicación y en el sentido de que la productividad va a ser mayor.
- La revolución financiera. La velocidad del dinero. Cada vez más el dinero cambia con rapidez, circula con más velocidad. Esto crea como consecuencia una aceleración progresiva de la empresa.
- Apertura Global. A lo que se refiere es a la generalización de la democracia, la libertad de expresión o la creación de un mercado donde se puede pedir y ofertar a cualquier otra parte del mundo.

3- Tele-trabajo. El concepto es mucho más amplio de lo que en un principio se puede pensar. Se refiere a todos aquellos procesos de trabajos móviles y flexibles que se desarrollan en el propio domicilio o en sedes de recursos compartidos, en empresas satélites o incluso en lo que se denominan el trabajo móvil, es decir, sin sede, a pie de calle. Este aspecto lo podemos considerar una revolución porque las cifras hablan de mucha gente trabajando así en la actualidad y de mucho ahorro de dinero, en administración, mantenimiento de la sede etc.



4- Soluciones e-bussines. Las cadenas de suministros en red crean rutas de comunicación sin problemas entre socios, suministradores fabricantes, minoristas o clientes. Hoy existen muchas empresas.com cuyo negocio es la red sin existir fuera de ella.



CENTROS DE NEGOCIOS

Segundo Centro de Negocios Melior de Málaga.

Melior inauguró el pasado 6 de Marzo el segundo centro de negocios en Málaga.



De izquierda a derecha: José Luis Ramos, Concejal de Industria y Empleo; Isabel Muñoz, Delegada Provincial de la Consejería de Empleo y Desarrollo de la Junta de Andalucía; Fernando de León, (Melior); Rafael González, (Melior) y Francisco de la Torre, Alcalde de Málaga en el acto de inauguración del Edificio Melior.

Se trata de una instalación con 2000 metros cuadrados divididos en cuatro plantas dedicadas a prestar servicio a la pequeña y mediana empresa. Oficinas diáfanas, despachos de diferentes tamaños totalmente equipados y

amueblados, salas de reuniones con sistemas audiovisuales, aulas de formación y zonas comunes como recepción, cafetería, salas de espera, etc. Este centro se convierte en el mayor centro Melior del país. La construcción de la nueva sede ha supuesto una inversión de un millón de Euros

El edificio está ubicado en la calle Palma del Rio (Av. De Moliere) y se convierte en la nueva sede central de Melior en España, aunque la firma mantiene el edificio situado en el Paseo Marítimo Ciudad de Melilla. Una ubicación hecha a la medida ya que dicha avenida sirve de unión entre la carretera de Cádiz y el nuevo paseo marítimo. Muy cerca del aeropuerto, a escasos minutos de la estación de ferrocarril (futura estación del AVE) y junto a las principales vías de acceso al centro de la ciudad y salidas de la misma hacia la Costa Oeste (n-340) así como hacia otras capitales y Costa Este (Rondas).

Melior, presente y futuro

Han pasado tres años desde que en enero de 2000 se creara Melior, una marca nacional de centros de negocios con gran éxito y planes de futuro.



Edificio Melior: Sala de Reuniones

operar bajo esta enseña. Tan sólo un año después, Melior comenzó con un proyecto de expansión mediante la apertura de centros propios y franquicias, lo cual permitía un crecimiento más rápido y menos costoso para la firma, según comenta Rafael González, director general de Melior en Málaga y director de expansión de la marca.

Los motivos principales de esta fusión de tres centros tan distantes entre sí fueron:

- La inexistencia de una marca sólida que proporcionara una mayor penetración comercial a sus centros, así como mayor fuerza al negociar con diferentes proveedores.
- La necesidad de los usuarios de centros de negocios, de contar con una marca unificada que homogeneizara imagen, servicios y formas de trabajo, de modo que puedan abrir delegaciones o usar los servicios de Melior en diferentes ciudades sabiendo de antemano "lo que se van a encontrar" además de poder contratar con un sólo interlocutor.

- Conseguir una fuerte implantación en el mercado ante el posible "aterrizaje" de fuertes marcas internacionales.

Melior, empresa que no ha accedido a ayudas financieras para la marca en sus comienzos, si no que éstas se gestionan para la apertura de cada centro de forma individual, posee un ritmo de expansión en la actualidad de tres nuevos centros anuales de media.

Esta tendencia de crecimiento queda de manifiesto en la creación de un nuevo centro de negocios en Málaga; acontecimiento que no ha pasado desapercibido a la prensa especializada. Así, ABC dedicó tres columnas a dicho acontecimiento. Por su parte, Cinco Días hacía un especial esfuerzo por resaltar en sus páginas la infraestructura del nuevo centro y la facturación de la firma durante el último ejercicio. Diario Málaga da gran protagonismo en sus páginas de economía sacando la noticia a cuatro columnas y fotografía de los socios fundadores de Melior.



Edificio Melior: Aula de Formación



Edificio Melior: Office

Por otro lado, La Opinión de Málaga nos mostraba la noticia a dos columnas con una foto de la fachada del nuevo edificio resaltando, sobre todo, los clientes que ocupan dicha construcción. Por último,

Diario Sur, el periódico de mayor tirada en la provincia, dedicaba una página completa a tal acontecimiento en su especial del domingo "Expectativas"; aquí la información se centraba en el plan de expansión de la empresa y su futuro, además de un original titular: "La oficina a la carta".

En un plazo de 10 años, calcula Rafael González, Melior tendrá cubierta la práctica totalidad del territorio nacional, implantando un centro en cada capital importante de provincia y otras ciudades con una actividad empresarial considerable. Además, no tiene previstas fuertes aceleraciones en este ritmo, ya que prefieren llevar un crecimiento sostenido que permita consolidar los nuevos centros y atender las demandas de sus franquiciados.

Según el director de Melior en Málaga, sus principales

objetivos, después de la inauguración del centro de Málaga, se centran en Sevilla y Barcelona, consiguiendo mantener el ritmo marcado.



Edificio Melior: Conserjería - Recepción

NEWS

Hoja informativa nº 3. Junio

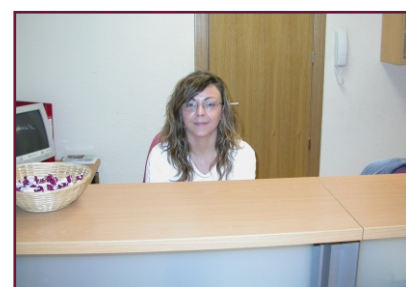
 madrid	 málaga	 zaragoza	 ciudad real	 valencia	 castellón	
Capitán Haya, 60. 2ª Pta. 28003 Madrid Tfno.: 915 71 38 04 Fax: 915 71 42 46 castellana@melior.es	Pso. Marítimo Ciudad de Melilla, 3. Bajo 29016 Málaga Tfno.: 952 21 42 42 Fax: 952 22 90 42 malaga@melior.es	C/ Palma del Rio 19 50004 Zaragoza Tfno.: 951 16 49 00 Fax: 951 16 49 01 malaga@melior.es	Sanclemente, 25 4º 50001 Valencia Tfno.: 976 23 21 00 Fax: 976 23 85 00 zaragoza@melior.es	Tolosa, 8. 2º. Edificio Miro 13001 Ciudad Real Tfno.: 926 27 40 70 Fax: 926 27 46 23 ciudadreal@melior.es	Avd. De las Cortes Valencianas, 41 1º 46015 Valencia Tfno.: 963 46 59 30 Fax: 963 46 59 31 valencia@melior.es	Luis Vives, 10 12002 Castellón Tfno.: 964 72 30 34 Fax: 964 72 30 79 castellon@melior.es



Como en los demás centros Melior se ofrecen, además, una serie de servicios con la certeza de que el cliente obtendrá la calidad deseada, como son: la domiciliación de empresas, constitución de sociedades, asesoría fiscal y laboral, reprografía, servicios de emisión y recepción de fax, Internet, mensajería y paquetería, telemarketing, traducciones, mailing, estudios de mercado, etc.

CONTRAPORTADA





¿Cómo es el día a día en tu puesto de trabajo?

Es emocionante. Casi todos los días surge algo nuevo, y esto hace que todas las mañanas venga a trabajar pensando "¿qué pasará hoy?...."

Me gusta este trabajo, sobre todo porque creo que hay pocos trabajos en los que cada día pongas a prueba la iniciativa y capacidad de reacción para resolver las situaciones e imprevistos que se plantean, lo que supone un progreso continuo en tu formación, y a nivel personal en un incentivo para seguir aprendiendo y no quedarte estancada.

También resulta muy gratificante que un cliente que tan solo haya pasado por Melior una mañana, al

irse haya apreciado cada detalle del Centro, tanto en el trato como en servicios que se le ha dado, y se despida con un "hasta la próxima, nos ha encantado"

¿Qué te resulta lo más grato e interesante de tu trabajo y qué lo más ingrato?

Lo más grato para mí es el trato que tenemos con nuestros clientes. Se podría decir que se ha ido creando una "Pequeña Gran Familia", y ya no hablo del trato que nos dan a mi compañera y a mí, que es excelente, sino también del ambiente que se ha creado entre ellos, no solo a nivel personal, sino también a nivel de trabajo; han pasado muchos de ellos de darse simplemente los buenos días por el pasillo a establecer relaciones laborales y personales, y eso me agrada ya que realmente es una de las principales ventajas que tienes al instalarte en un centro de negocios, y a cada persona que nos visita solicitando información, le hago mucho hincapié en ese aspecto.

Lo más ingrato quizá es, aunque en muy raras ocasiones, que algún cliente esporádico no tratara las instalaciones como es debido (papeles y colillas en el suelo, etc).

Anécdotas.

No sabría decirte nada concreto. Tan sólo que recuerdo cuando estaba haciendo la formación en Madrid, yo hacía preguntas que en ese momento no parecían muy recurrentes ya que no se les había dado el caso en los otros centros, y yo les decía que en Ciudad Real las cosas eran distintas. Efectivamente con el paso del tiempo se han dado cuenta de lo que yo les contaba en su día no estaba tan alejado de la realidad.

Una recomendación a los clientes de Melior.

Que sigan confiando en nosotros como hasta ahora, eso hace que cada día tengamos más seguridad en nosotras mismas.

Staff

Beatriz Rodríguez, empleada del centro Melior en Ciudad Real. Tiene 31 años, soltera, Diplomada en Turismo, habla inglés y francés

Nuevas Tecnologías

Actualmente el éxito en los negocios de las diferentes compañías depende en gran medida del conocimiento exacto y del manejo adecuado de la información por parte del personal de dicha organización. A medida que una empresa crece, las necesidades de comunicación cobran mayor importancia y se hace indispensable compartir la información entre todos los miembros de la organización para conducir con éxito sus operaciones.

Frame Relay es un servicio de transmisión de voz y datos a alta velocidad que permite la interconexión de redes de área local separadas geográficamente. Ofrece conexión de acceso y circuitos virtuales; un diseño personalizado y flexible, adaptado a los requisitos del cliente con óptimo dimensionamiento; plena cobertura nacional (Red UNO); calidad de servicio garantizada, y un soporte técnico permanente las 24 horas al día, 365 días al año.

El servicio *Frame Relay* ofrece muchas ventajas entre las que podemos destacar las siguientes: optimización e incremento de la eficiencia de las redes, al utilizar una única línea de transmisión compartida por diferentes canales, mediante dispositivos o equipos de acceso adecuados, evitando la duplicidad de las redes. Cobertura en todo el territorio nacional. El coste de las comunicaciones se optimiza y disminuye, al utilizar los mismos recursos de comunicación por varios usuarios y aplicaciones. Flexibilidad y gran adaptación a las necesidades futuras de la empresa permitiendo una fácil incorporación a la red de nuevos usuarios, ya que se pueden crear múltiples circuitos virtuales. Alta capacidad de transmisión gracias a los nodos de conexión de alta tecnología, a la construcción de un núcleo de red sobre enlaces de gran capacidad. Mecanismos de respaldo a nivel de acceso y de Red.

Las aplicaciones típicas del servicio *Frame Relay*



El Mystery Shopper, una herramienta cuya utilización se está

incrementando y popularizando cada vez más entre los diferentes niveles directivos del tejido empresarial español, revela la deficiencia en el servicio de diferentes compañías de servicios en la provincia de Málaga. Esta técnica, consiste en la visita de un cliente ficticio que evaluará una serie de atributos y variaciones previamente definidas. Anteriormente este procedimiento que había sido reservado para las grandes empresas, está popularizándose entre los departamentos de Marketing de las diferentes PYMES españolas.

Sus resultados suelen sorprender a todos aquellos que la contratan por primera vez, permitiendo realizar tanto acciones concretas de mejora y control del servicio que

ofertamos a nuestros clientes, como desarrollar campañas de seguimiento de diferentes acciones desarrolladas por la compañía.

Gracias a ella, multitud de empresas con un fuerte componente de servicios evitan caer en la indiferencia frente a sus clientes, indiferencia generada como consecuencia de una pluralidad y equivalencia de los productos ofertados entre los distintos competidores.

Este objetivo, que logran basando su nueva ventaja competitiva en la mejora de la calidad del servicio al cliente, y en una total orientación de sus actividades hacia el mismo, les permite permanecer en el mercado durante más tiempo, y con un mejor posicionamiento y reconocimiento de sus productos por parte de los clientes.

FRAME RELAY.

Enlace de Datos de alta capacidad

dentro del ámbito empresarial al que están orientados son la creación de una intranet en la empresa, el intercambio de información en tiempo real, manteniendo instantáneamente actualizadas las redes que se encuentren conectadas, soporte para el intercambio de correo electrónico interno sin necesidad de contratar un nuevo servicio, transferencia tanto de ficheros como de imágenes, impresión en remoto, permitiendo una mayor flexibilidad de trabajo, bases de datos únicas y actualizadas, posibilidad de construcción de bases de datos, distribuidas, ante situaciones en las que la información no esté centralizada y a la que deben tener acceso los usuarios finales.

Sus principales ventajas a diferencia de la ADSL, estriban en la simetría del canal, es decir, igual velocidad de "subida y bajada", y que su caudal está garantizado.

Empresas

En este sentido, *Teleinform, Estudios de Mercado*, con su Director de Área de Mystery Shopper, Jaime Abehsera, a la cabeza, ofrece datos realmente reveladores, mostrándonos por ejemplo que la inversión a realizar por parte de una compañía en la consecución de nuevos clientes es 5 veces superior a la necesaria para lograr la recompra de un cliente anterior.

12, este es, según diversos estudio realizados, el número de veces que un cliente insatisfecho repite como media su experiencia a diferentes componentes de su entorno.

Se hace obvio por tanto, la necesidad de verificar mediante los "ojos de un cliente" si el servicio que estos reciben es o no mejorable, y en que medida, ya que ante la creciente globalización de los mercados, perder un cliente podría convertirse en el comienzo de la debacle de una compañía de servicios que se considera bien posicionada.

Noticias

Melior y Unicasa firman un acuerdo de colaboración



El pasado 6 de Mayo de 2003, Melior Franquicias y la inmobiliaria Unicasa firmaron un acuerdo de colaboración de carácter nacional.

La firma del convenio supone para Unicasa encargarse de la identificación de los locales apropiados para la firma Melior en todas las ciudades consideradas de interés para el Centro de Negocios, o en todas aquellas en las que exista un inversor interesado en la franquicia.

Según el Director de la Expansión de los Centroe Negocios, D. Rafael González, "supone contar con el respaldo y la garantía de una de las principales

inmobiliarias del país en la selección de ubicación, una de las claves para el éxito de nuestro negocio". Para D. Francisco Jiménez Belmonte, representante de Unicasa "supone apoyar en su expansión a otra empresa joven y dinámica"

Melior se fundó en 1999 y cuenta actualmente con un centro en Madrid, dos en Málaga, otro en Zaragoza, Ciudad Real, Valencia y Castellón.

El futuro para este año es esperanzador con la apertura de otro Centro en Málaga, inaugurado el pasado 6 de

Departamentos

Pura de Rojas Directora de Comunicación de Tormo & Asociados es la responsable de la Comunicación Externa y Relaciones Públicas de Melior.

En cada momento, las personas, instituciones y las empresas de forma consciente e inconsciente, están comunicando mensajes tanto internos como externos. De ahí la importancia de controlar los procesos de comunicación y de emitir los mensajes oportunos de acuerdo al público al que nos dirigimos.

Por otro lado, es una realidad que la Comunicación es otro de los factores imprescindibles para el desarrollo y la buena marcha de cualquier negocio.

Es fundamental que cada compañía dé a conocer su imagen de marca tanto en su sector de actividad, como en el mercado en general, que su opinión sea reconocida en su sector, que sus

empleados se sientan identificados con la imagen de su empresa y que estén informados de todos los acontecimientos por los que atraviesa la compañía.

Todos estos aspectos forman parte de un proceso integral que denominamos: comunicación corporativa. A través de esta herramienta la empresa puede controlar y cohesionar los múltiples mensajes que emite diariamente. De esta forma, la compañía podrá transmitir la imagen que desea proyectar, tanto a nivel interno como externo.

En el caso de Melior, desde un principio la compañía ha apostado por desarrollar acciones de Comunicación Externa y Relaciones Públicas y para ello ha depositado su confianza en el equipo de Tormo & Asociados.

La comunicación empresarial supondrá para su empresa la

Marzo, y dos centros más en el territorio nacional. Aunque, las ambiciones de esta empresa no acaban aquí. El objetivo es el de abrir más de 15 centros a nivel nacional en un plazo aproximado de 5 años.

Por su parte, Unicasa es uno de los principales grupos inmobiliarios españoles. Posee 100 oficinas repartidas por todo el país, cuenta con una base de datos de más de 45.000 propiedades inmobiliarias para comercializar en exclusiva y 600 asesores inmobiliarios.

posibilidad de darse a conocer en un corto plazo de tiempo, a través de un amplio número de medios de información general y especializada, lo que repercutirá en una rápida divulgación y notoriedad de su actividad como empresa.

Deseo haberles trasmitido, mediante las líneas precedentes, la importancia de la Comunicación en el ámbito empresarial y haberles aportado algún consejo para que su compañía mejore su imagen corporativa, considerado uno de sus principales activos y que puede influir positiva o negativamente en la trayectoria de su compañía. Espero que cualquier persona interesada en este ámbito no dude en pedirme consejo, desde mi modesta posición, trataré de dárselo.

Pura de Rojas
 Directora de Comunicación de Tormo & Asociados

Clientes Entrevista



1.- Breve descripción de la empresa.

Ediciones Kultea S.L. es una joven editorial de capital 100% valenciano. Nos dedicamos a la elaboración de toda clase de publicaciones, desde revistas y periódicos de información local hasta boletines informativos para empresas o asociaciones. Ediciones Kultea está integrada por profesionales con experiencia en el ámbito de los medios de comunicación de Valencia y en la rama de la publicidad y comercial. En breve comenzaremos a realizar productos en otros formatos al margen del papel, tales como páginas web y videos.



2.- ¿Por qué decidió contratar los servicios de Melior?

Nos decidimos por Melior debido a las facilidades que nos dieron para comenzar a desarrollar nuestros productos desde el primer momento. Como éramos una empresa de reciente creación, necesitábamos un despacho perfectamente equipado desde el primer día y con un trato personalizado por parte del centro, ajustándose a nuestras necesidades.