



madrid

Capitán Haya, 60. 2ª Plta.  
28020 Madrid.  
Tfno. 91 571 38 04  
Fax: 91 571 42 66  
castellana@melior.es



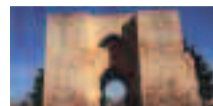
málaga

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



zaragoza

Palma del Río, 19  
29004 Málaga.  
Tfno. 951 16 49 00  
fax: 951 16 49 01  
malaga@melior.es



ciudad real

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



valencia

Toledo 8.2º. Edificio Miró.  
13001 Ciudad Real  
Tfno. 926 27 40 70  
Fax: 926 27 46 23  
ciudadreal@melior.es

Av. Cortes Valencianas 41, 1º G  
46015 Valencia  
Tfno. 96 346 59 30  
Fax: 96 346 59 31  
valencia@melior.es

Empleados, representantes de todos los centros y futuros franquiciados se dieron cita en las jornadas celebradas en Málaga

## Éxito de asistencia al Primer Congreso Nacional de Centros Melior

Melior celebró el pasado 28, 29 y 30 de noviembre en Málaga el Primer Congreso Nacional orientado a los empleados de sus centros, en el que se presentaron públicamente los nuevos proyectos de la compañía, así como las repercusiones de las actividades desarrolladas durante todo el año.

El encuentro significó un éxito de asistencia, ya que acudieron representantes de todos los centros, así como la mayoría de secretarías y futuros nuevos franquiciados. Las actividades se centraron en el día 29 y se dividieron en dos etapas; en primer lugar todos los asistentes recibieron información sobre el balance del año y se presentaron los proyectos de futuro de la empresa en unas jornadas de puertas abiertas para los interesados en el proyecto Melior. De este modo los futuros franquiciados tuvieron la oportunidad, al igual que los recién incorpora-

**El primer día sirvió para intercambiar impresiones y conocer las novedades que ofrece Melior a sus clientes, mientras que la segunda jornada fue de carácter práctico e interno, con un Curso Avanzado en Ventas y ejemplos prácticos.**

dos, de intercambiar impresiones acerca del mercado de Centros de Negocios en España y sus ventajas. Además durante el primer día también se presentó el departamento jurídico de la empresa, a cargo de D. Ricardo Cazorla Wagner, y los resultados de las encuestas realizadas a los clientes. También se expuso la plataforma integral para Centros de Negocios Melior que engloba, entre otros proyectos, el desarrollo de la Oficina Virtual o el programa de automatización de llamadas, además de Meliormarket, punto de encuentro entre proveedores y



Secretarías, y representantes de todos los centros, a las puertas del Edificio Melior en Málaga

clientes del ámbito de la empresa.

Las denominadas nuevas vías de ingreso para los centros, así como las acciones y repercusiones de las actividades promocionales y de Marketing llevadas a cabo el pasado año, fueron otras de las cuestiones que ocuparon esta primera etapa de las jornadas.

La segunda parte del congreso, desarrollada a nivel interno para el conjunto de franquiciados, se realizó en dos grupos de cara a la especialización de los cursos prác-

tics, uno para gerentes de centros y otro para secretarías.

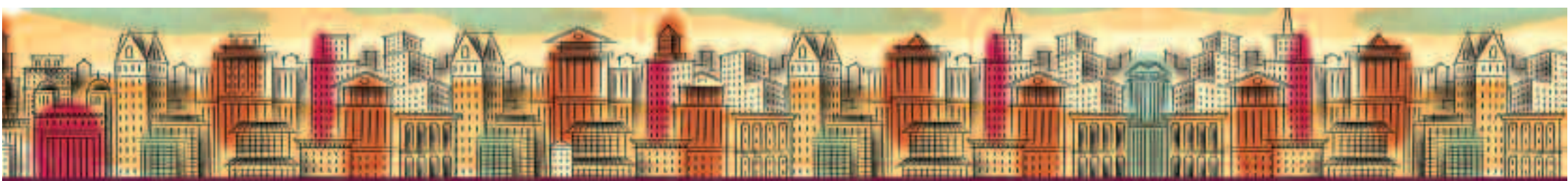
En este sentido, los gerentes tuvieron la oportunidad de asistir a un Rol Play de ventas, con entrevistas reales con distintos tipos de perfiles de clientes seguido de un Curso Avanzado en Ventas de Servicios en Centros de Negocios, impartido por Ernesto L. Frutos Muñoz. Dichas actividades se complementaron con la presentación de las nuevas herramientas de Marketing implantadas en los Centros Melior, así como de sus vías de aplicación.

Por su parte las secretarías, dividieron su actividad entre jornadas de ofimática, especializadas en cobertura de las necesidades del cliente de un centro de negocios, así como de atención y captación de clientes. Dichas jornadas, al igual que en el caso de los gerentes, estuvieron acompañadas en todo momento de casos prácticos y Rol Plays.

El encuentro Melior 2003 finalizó con el acto de clausura acompañado por la cena de gala durante la cual los asistentes tuvieron nuevamente la oportunidad de unir lazos en esta gran familia Melior.



Imágenes del Curso Avanzado y el Rol Play de Ventas celebrados durante el Congreso.



**Verónica Aida tiene 26 años y es licenciada en Filología Inglesa. Desempeña su labor en el Edificio Melior de Málaga, pero también conoce el Centro de Negocios del Paseo Marítimo en el que inició su relación laboral con Melior hace 2 años. Recientemente fue galardonada con el Premio Melior 2003 en reconocimiento a su trabajo, actitud e iniciativa.**



**1.- ¿Cómo valorarías tu experiencia de 2 años en Melior?**

Muy gratificante e intensa. He aprendido mucho no sólo en el plano laboral, sino a nivel personal. Adquieres una responsabilidad importante, al estar de cara al público. Estoy muy contenta de trabajar en Melior.

**2.- ¿Cómo es el día a día?**

Es imprevisible, puede suceder cualquier cosa; precisamente aquí reside uno de sus encantos, el encarar cada día de una forma diferente, como una aventura. Podemos encontrarnos con empresas de tipo muy diverso, con lo que la variedad es otro de los rasgos fundamentales de Melior.

**3.- ¿Te ha sucedido alguna anécdota curiosa?**

Recuerdo una ocasión en la que en una selección de personal, el responsable de elegir a una persona adecuada para el trabajo, se dirigió a mí personalmente para que

le aconsejara a quien escoger. Aunque un tanto perpleja y sorprendida, le di mi humilde opinión sobre quién defendería mejor el puesto, teniendo en cuenta todos los aspectos a considerar para hacer un buen "fichaje". Me lo agradeció mucho y bueno, detalles así hacen que te sientas valorada en tu trabajo por los clientes, ya que depositan en ti la confianza que les transmites.

**4.- ¿Qué virtudes debe tener a tu juicio, una buena secretaria?**

**"El trato directo con los clientes te ofrece la posibilidad de conocer a mucha gente, muchas ideas, muchos proyectos que van creciendo y cuyos triunfos compartes".**

Saber estar, escuchar y comprender todas las necesidades de sus clientes; ponerse en el lugar de los demás, ofrecer lo mejor manteniendo la calma en situaciones límite y sobre todo, ofrecer siempre una sonrisa.

**5.- ¿Cuál es la parte que más te gusta de tu trabajo?**

Sin lugar a dudas, el trabajo de cara a los clientes es lo que más me motiva. Es el trato con el público lo que te hace adquirir una mayor experiencia en tu puesto de trabajo, y conocer a cada uno de ellos es la baza para saber proporcionarles lo que quieren. Por otra parte, el estar rodeada de un equipo como el que hay en Melior,

supone un aliciente crucial para que estés a gusto haciendo tu trabajo.

**5- Recientemente ganaste un premio en reconocimiento a tu labor. ¿Cómo resultó? ¿Que crees que valoraron de ti?**

Este año nuestro director, Rafael González, tomó la decisión de premiar a las secretarías por su labor profesional y personal otorgando una serie de premios a modo de incentivos para seguir progresando en la empresa. Se entregó entre todo el personal de Melior un test con diferentes categorías a puntuar entre nosotros mismos, comentando a su vez los motivos por los que considerabas merecedor de la máxima puntuación a uno u otra. Para mi sorpresa me concedieron el primero, consistente en un viaje para dos personas un fin de semana a París y fue increíblemente emocionante.

**6.- ¿Cómo definirías Melior?**

Es un compendio de muchas cosas. No es sólo un lugar de trabajo donde vienes, haces tu cometido y te vas; es un lugar de reunión para muchas personas, un espacio donde la profesionalidad va de la mano con la complicidad para cada uno de los clientes, que depositan en ti toda la confianza para que su trabajo funcione, proyectos que van creciendo y cuyos triunfos compartes. Melior es una fábrica de sueños que se pueden hacer realidad.

## Empresas

## Randstad: "encantado de conocerte"

Randstad Holding es un grupo líder de gestión de Recursos Humanos implantados en Europa y EE.UU. 40 años de experiencia, 800 empleados propios y más de 17.000 contrataciones diarias de trabajadores avalan a esta firma. En España se pueden encontrar oficinas de Randstad en la casi totalidad de las capitales de provincia

Randstad no es simplemente una Empresa de Empleo Temporal, pues esa es sólo una rama de su estructura de negocios. Junto a la puesta a disposición de trabajadores para el cliente que solicite sus servicios, Randstad asume también la subcontratación de actividades intensivas en mano de obra realizadas por trabajadores propios operando bajo las marcas Umano Servicios y Unitono. Por otro lado, también mantiene una línea de selección y reclutamiento de personal, según los parámetros establecidos previamente por el cliente.

Randstad ha desarrollado con el tiempo una especialización en algunos ámbitos del mercado laboral. Se trata de sectores marcados por un constante dinamismo, circunstancia que obliga a mantener una especial

atención sobre las necesidades de los clientes de estas ramas, que requieren en cualquier momento la incorporación de trabajadores cualificados. Concretamente Randstad mantiene especial atención sobre los sectores Audiovisual, Azafatas y Promociones, Callflex (servicios de atención al cliente, televenta, encuestas telefónicas...), Horeco (Hoteles, Restaurantes y Colectividades), Informática y Telecomunicaciones, Secretariado, así como en lo que respecta a oficios tan diversos como los profesionales de la metalurgia, electricidad, diseño gráfico...

Respecto a la situación actual del mercado laboral, Alicia Huertas, Market Manager del área Sur, considera que "para alcanzar el pleno empleo en Europa en el 2010, tal y como pretende la UE, es necesario un cambio en las condiciones legislativas, pues en la actualidad, más que favorecerlas se les está penalizando". Este planteamiento viene avalado por el informe Kok planteado por un grupo de expertos encabezados por el ministro holandés Win Kok.

Randstad y Melior han colaborado desde la implantación del holding holandés en España en 1994 en la búsqueda de soluciones conjuntas que potencien el empleo y la formación entre los jóvenes.

Respecto a su relación con los clientes Randstad mantiene como una directriz básica de funcionamiento el establecer un perfecto conocimiento de cada uno de



**Alicia Huertas, Market Manager del área Sur**

éstos para, de este modo, ser conscientes de sus necesidades en cualquier momento y poder ofrecerles la mejor solución a sus demandas. Este esfuerzo continuo favorece la relación de mutua confianza que se establece entre Randstad y sus clientes.



## Cientes

Entrevista Álvaro Ausín.

Delegado Regional, Promer Channel.

### 1.- Actividad de la Empresa:

Promer Channel centra su actividad en dar cobertura de marketing operativo a empresas cuyos productos están orientados al gran consumo.

### 2.- Grado de experiencia e implantación:

Con una implantación a nivel nacional, Promer Channel nace en Barcelona en noviembre de 1998, inaugurando su oficina en Madrid en 2001.

### 3.- ¿A que tipo de clientes se dirige la actividad de su empresa?.

Nuestros clientes suelen ser grandes compañías nacionales o internacionales que comercializan sus productos en grandes cadenas como Corte Inglés, Carrefour o Media Markt y que utilizan nuestros servicios para optimizar por un lado su imagen de marca y por otro la gestión del ciclo de vida de producto que va desde la salida de fábrica hasta el servicio postventa.

### 4.- ¿Cómo conoció Melior?.

Estuvimos mirando diferentes opciones y recabando información sobre las diferentes posibilidades que teníamos, esto nos llevó a conocer buena parte de los centros de negocios de la zona norte de Madrid .

### 5.- ¿Por que eligió Melior como centro de negocios



en el que instalarse?.

Creo que hay cuatro puntos básicos. En primer lugar la ubicación es realmente buena ya que está comunicado perfectamente por transporte público y con un fácil acceso desde las principales vías de Madrid. A parte las instalaciones están muy cuidadas aspecto que resulta fundamental en una empresa de nuestro ámbito. En tercer lugar nos permite una gran flexibilidad a la hora de gestionar nuestras agendas ya que por el sector en el que nos movemos el grado de incertidumbre en relación con el uso del tiempo es grande y por lo tanto debemos asegurarnos que la oficina siempre pueda estar atendida independientemente de dónde estemos. Por último el coste es menor al que deberíamos soportar si quisiéramos disponer de una oficina independiente con la misma calidad de servicio de la que disponemos ahora.

### 6.- ¿Qué ventajas le ofrece?.

Las ventajas se centran sobre todo en la gestión del día a día, recepción de llamadas y faxes, paquetes, atención de visitas, uso de salas de reuniones, etc...



## Noticias

### IV Congreso Nacional de Centros de Negocios

Melior asistió durante los días 25 y 26 de septiembre al IV Congreso Nacional de centros de negocios en Madrid, así como a las Asambleas ordinaria y extraordinaria de la Asociación Nacional de Centros de Negocios. En este encuentro se aprobaron los nuevos estatutos que la rigen presentados por la Junta, de la que Olga Pardo, de Melior, es secretaria General. El objetivo de este congreso fue fomentar el conocimiento del sector de los centros de negocios, las relaciones entre sus miembros y crear una plataforma unitaria dentro del sector.

### Meliormarket: Ahorre tiempo y dinero

Melior ha puesto en marcha Meliormarket, un portal de compras virtual a nivel nacional, a la que se puede acceder a través de [www.melior.es](http://www.melior.es) y que pretende beneficiar tanto a los centros como a los clientes, ya que con este servicio pueden ahorrar tiempo y dinero. Meliormarket incluye un catálogo de productos digitalizados, con las condiciones de venta y una ficha de información completa, lo que facilita la comparación de precios y las condiciones que ofrecen los distintos proveedores. Asimismo, la compra es directa y unívoca con los proveedores e incluye toda la gestión administrativa del proceso con la negociación, el pago y el seguimiento on-line de los pedidos, todo ello con seguridad garantizada SSL 128 bits, certificada por Verisign.

### Nueva Ley General de Subvenciones

El próximo 18 de febrero el Ministerio de Hacienda pondrá en vigor la nueva Ley General de Subvenciones, que pretende como máximo objetivo controlar la concesión de ayudas públicas y agilizar el procedimiento. La principal novedad de la nueva ley es la creación de una base de datos para cada apartado, en el que se incluirán todas las subvenciones que conceden las administraciones, para facilitar así la coordinación de las gestiones entre el Estado y las Comunidades Autónomas. Además, el cobro indebido de las ayudas será sancionado con una multa que puede llegar hasta el triple de su valor, perder la posibilidad de acceder a ellas durante años posteriores o la prohibición de firmar contratos con las administraciones durante algún tiempo.

## Nuevas Tecnologías

## Melior en Casa

A partir de este año Melior pone en marcha la oficina virtual Melior en casa, gracias a la cual los clientes podrán disponer, a través de la propia web de Melior ([www.melior.es](http://www.melior.es)), de los servicios clásicos que ofrece el centro de negocios convencional, pero con todas las ventajas que ofrecen las nuevas tecnologías.

De este modo gracias a esta nueva opción virtual, los clientes podrán estar en contacto siempre que quieran con la oficina y ver desde cualquier parte del mundo los servicios contratados. El cliente tiene la posibilidad de acceder a los faxes y la correspondencia recibida, facturas, notificación de las llamadas o visitas del día... Todo ello separado en diferentes apartados para una mayor comodidad.

Además, Melior en casa facilita en gran medida el trabajo y agiliza al máximo las gestiones que el cliente tiene que solucionar de forma inmediata porque ya no es necesario estar físicamente en la oficina para poder tener los documentos a su disposición.

Para poder acceder sólo es necesario una clave personal que se solicita en el mismo centro y empieza a funcionar al cabo de unas pocas horas.

Según explica Jaime Abehsera, del departamento de Tecnología y Marketing, gran parte del trabajo para esta oficina virtual se realizará a través del escaneado de documentos. "Todos los documentos que

se generan de su empresa, se pueden poner a disposición del cliente. Por ejemplo, si la correspondencia está contratada, en Melior se abrirá la carta, sin leer su contenido, y se escaneará para poder colgar la carta on-line y así que el domiciliado lo pueda recibir desde cualquier lugar del mundo", indica Abehsera.

La oficina virtual también dispone de enlaces externos a la empresa que incluso permiten trabajar con su banco sin salir de la web de Melior, ver el estado de sus cuentas y realizar todo tipo de trámites bancarios y se puede contactar incluso con el proveedor de material.

Con esta novedad, Melior apuesta cada vez más alto en el mundo de las nuevas tecnologías para aprovechar al máximo los beneficios que ofrece la red y mejorar los servicios para todos sus clientes.



Ejemplo de una oficina virtual de Melior en pruebas



# Melior recibe el certificado de calidad ISO 2000/9001

AENOR ha entregado a Melior Franquicias S. L el certificado ISO 2000/9001, como reconocimiento internacional debido a la estandarización de requisitos y procedimientos de calidad necesarios para la empresa, lo que se convierte en una ventaja competitiva en el mercado a nivel mundial.

AENOR es la entidad más reconocida a nivel internacional, y su certificación implica que el cliente de Melior tiene la absoluta garantía de que la empresa licenciataria es objeto de las auditorías y controles establecidos en el sistema de certificación en las normas ISO 9000.



El sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2000 es una herramienta de trabajo mediante la cual una organización implementa un sistema de calidad que le permite: identificar las necesidades de sus clientes, asegurarse de que estas necesidades sean satisfechas y mejorar continuamente el desempeño de la organización.

ISO es la organización internacional de Normalización, la cual fue fundada en Suiza en el año de 1976 y esta integrada aproximadamente por 100 países a nivel mundial. Por esto mismo la Certificación del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2000 es de reconocimiento internacional debido a la estandarización de los requisitos y procedimientos que requiere la implementación del sistema, dando como resultado que la Certificación se convierta en una ventaja competitiva en el mercado tanto nacional como internacional.

# Melior aprueba con buena nota el examen de sus clientes

Con la intención de evaluar el grado de satisfacción de sus clientes, Melior se presentó a examen a través de unas encuestas repartidas en todos los centros. A través de un sencillo test, el cliente podía mostrar su parecer en cada uno de los servicios que ofrecen los centros Melior.

El test se dividió en 7 apartados: Dirección/gerencia, Personal, Servicios, Limpieza, Estado General del centro, Precios y Satisfacción Global. Cada uno de estos apartados se desglosaban en preguntas destinadas a conocer de un modo concienzudo los puntos fuertes o posibles defectos que pudieran encontrarse.

El cliente de Melior, sin distinción por centros, está plenamente satisfecho con el trato y el servicio recibido. Esa es la principal conclusión extraída del análisis de las encuestas.

Especialmente alta ha sido la calificación otorgada por los clientes en lo que respecta al trato recibido por parte del personal de Melior (atención a visitas y llamadas recibidas, transmisión de mensajes...) así como la

rapidez y calidad de los servicios (equipamiento, servicio de fax, mensajería, equipamiento salas de reuniones y aulas...). Otros aspectos muy bien valorados han sido la limpieza, decoración, imagen de los centros o la operatividad del sistema de acceso 24 horas,

que pronto se instalará en Zaragoza y Valencia.

La nota media recibida por los centros Melior en lo que respecta a la satisfacción global del cliente ascendió a 8,1 puntos sobre 10. Rozando el sobresaliente.

