¡BÚSCATE LA VIDA!

Diario: Món Empresarial
Sección: Biblioteca
Fecha: Mayo de 2004
Páginas: 51

BIBLIOTECA

CITA CÈLEBRE: "Digues me l'ho oblido, ensenya'm i ho recordo, involucra'm i ho aprenc". *Benjamin Franklin, estadista i científic nordamericà*

Barcelona 2004 como mentira!

Autor: M. Trallero
Fotos: S. Reboredo
Edita: Belacqua

Ens trobem en aquesta proposta una mirada crítica a l'altra Barcelona, una faceta descrita per pocs però que és la vida de molts. "Barcelona 2004 como mentira!" és un llibre intel·ligent que queda com a testimoni documentat i realista, un treball d'investigació que descobreix el vel entre el discurs oficial i la vida real dels ciutadans de la ciutat comtal. Són cinc capítols que dibuixen un recorregut tan realista com dur i que es troben al seu pas les drogues, els "sense sostre", el moviment okupa, la misèria i la renovació urbanística. Aquests són els eixos sobre els quals els autors han treballat i han produït uns textos i unes imatges sorprenents per a propis i estranys. Així, la mirada crítica de Trallero i la càmera de Reboredo ens trasladen a la veritable Barcelona en aquest llibre atrevit, audaç i un clar exemple de civisme.

Atención al cliente

Autor: A. Blanco
Edita: Pirámide
215 pàgines

En un entorn comercial canviant i altament competitiu com l'actual, l'atenció al client és un dels més eficaços instruments de gestió empresarial. La correcta relació amb els clients permet a l'empresa conèixer els canvis en les seves actituds i expectatives per poder anticipar-se a les seves necessitats. Les bones relacions amb els clients poden constituir un avantatge competitiu real. Especialment si tenim en compte que els entorns comercials contemporani són cada dia més uniformes quan a l'ús de tecnologies avançades de la informació i comercialització de productes. El que ens diferencia notablement és el tracte ofert als nostres clients.

La direcció de l'empresa ha de mostrar un compromís sòlid i sensibilitzar tot el personal perquè les relacions amb els clients siguin enteses com a una font de benefici i valor afegit per ambdues parts. Amb aquesta filosofia, aquest llibre ha volgut exposar els principis bàsics de l'atenció al client i ofereix les pautes per desenvolupar les habilitats socials necessàries per contactar amb els consumidors, solucionar els seus dubtes, queixes o reclamacions i respectar els seus drets.

Cómo destrozar la propia empresa y creerse maravilloso

Claves para evitar las malas prácticas empresariales.

Autor: J. M. Rosanas
Edita: Granica
128 pàgines

Què es pot fer per castigar l'incompetent? De moment, posar de manifest quines són les seves males decisions i les seves males conseqüències que, tot s'ha de dir, de vegades venen suportades per llibres, teories, manuals i experts diversos. El més greu pot ser que inclús aquestes males gestions tinguin com a resultat una veneració pública cap als responsables. D'aquesta manera pot passar amb freqüència que ells mateixos es creguin meravellosos! Aquest llibre és una introducció a les males pràctiques empresarials, escrit en to sarcàstic, però amb un rigor i amb una claredat que assenyala pràctiques molt acceptades i idees relativament comuns que poden ser nefastes per a una empresa o per a qualsevol altre tipus d'organització. Un manual que ens pot fer sentir identificats amb allò que portem fent malament molt de temps a l'empresa però que ningú ens ha pogut advertir o que, fins i tot, ens han aplaudit. A més de riure n'aprendrem força.

¡Búscate la vida!"

Autor: Miquel Bonet
Edita: Cerasa

El llibre "¡Búscate la vida!" és un autèntic manual pràctic per a totes aquelles persones que s'enfronten amb la dura tasca de buscar la seva primera feina, realitzar un canvi professional, o simplement, reiniciar l'activitat laboral i no saben per on començar. Està escrit des de la pròpia experiència de l'autor –president de la consultora de selecció ABR i conseller de comunicació de Select–. No falta el sentit de l'humor, amb certa ironia però amb realisme, i és molt senzill i amè de llegir.

Miquel Bonet, advocat, professor universitari i treballador actiu, analitza totes les etapes per trobar una feina sense oblidar cap detall: el *vitae*, la cita, les proves, la negociació, inclús l'estat d'ànim. Un llibre de màxima utilitat!

EL ZAPPING DE "LA CAIXA LLESTA"

El Debate de La2

Produït des de Catalunya per a tot l'Estat, "El Debate de La2" aborda cada quinze dies un tema d'interès social amb la participació d'escollits experts i professionals.

TVE2 "EL DEBATE DE LA2"
DIMARTS, 22:45
DIR. ALFREDO URDACI
PRES. DANIEL GOMENJO

FINESTRA LINGÜÍSTICA

Parlant economicament...

Quan els *comptes* (*las cuentas*, en castellà) no surten, les empreses *s'endeuten* (*se endeudan*. Aquest endeutament pot ser conseqüència de tenir més despeses (*gastos*) que no pas *guanys* (*ganancias*) o de no poder *cobrar*es (*cobrar*, o no fer efectius els *pagaments* (*pagos*). A aquestes situacions moltes cops poden portar a una *fallida* (*quiebra*) i a haver de *subhastar* (*subastar*) l'actiu de l'empresa.

En bas de no arribar a la fallida, la solució pot passar per demanar un *préstec* (*préstamo*). La qüestió és *reinventar*-se (*reinventarse*), la nostra activitat econòmica. En aquesta tasca els clients poden ser als nostres aliats: per saber-ne més sobre com complir amb els *lliuraments* (*entregas*) de les *mercaderies* (*mercancías*) i els *terminis* (*plazos*). Si sabem guanyar-nos la confiança del client, podrem aconseguir-ne i tot un *avenç* (una *bestreta* (*anticipo*) en els seus pagaments.

No oblidem que les nostres *vendes* (*ventas*) són la millor forma de *garantir* (*garantizar*) la nostra supervivència.