



## **JORNADAS EMPRESARIALES 2004**

**Fechas:** 4 y 5 de noviembre de 2004.

**Lugar:** Hotel Los Molinos. Calle Ramón Muntaner, 60. Eivissa

**Objetivo:** La organización del evento se basa en cinco aspectos básicos para la pequeña empresa actual:

- La puesta al día de las PYMES.
- La optimización de los recursos tecnológicos actuales en las PYMES.
- La consideración especial que hoy merecen los recursos humanos como base de la competitividad empresarial.
- Las peculiaridades de la empresa familiar, en especial el relevo generacional.
- El enfoque al cliente en el marco singular de Eivissa y Formentera.

Hemos seleccionado estos cinco aspectos ya que queremos aportar a las PYMES de Eivissa y Formentera recursos para su adaptación a la realidad actual, más cambiante que nunca, pero a la que pueden hacer frente utilizando enfoques estratégicos adecuados y mediante los actuales recursos tecnológicos.

**Dirigido a:** Empresarios y profesionales interesados en la mejora de la gestión y la competitividad de su empresa.

### **Programa Jueves 4 de Noviembre:**

**10 h. Entrega de documentación e inauguración**

**10.30 h. "El papel de los recursos humanos en la calidad del servicio al cliente. Fidelizando clientes mediante un servicio de alta calidad" por Rafael Martínez-Vilanova.**

**12 h. Pausa-café**

**12.30 h. "Integración de la tecnología en la gestión de las PYMES. Acercando la tecnología a las pequeñas y medianas empresa" por José Luis Ramón Sáez.**

**14 h. Fin jornada matinal**

**17 h. "Cómo incrementar la competitividad mediante estrategias adecuadas. Aplicando herramientas para la estrategia y gestión de empresas en las PYMES" por Guillermo Fernández.**

**19 h. Fin jornada tarde**

### **Programa Viernes 5 de Noviembre:**

**10.30 h. "El relevo generacional en la empresa familiar. Consiguiendo la máxima solidez en las empresas familiares mediante el protocolo familiar" por Eduardo Andréu.**

**12 h. Pausa-café**

**12.30 h. "Equipo de trabajo". Mesa redonda con participación de ponentes y asistentes.**

**14 h. Clausura Jornadas**

## **BREVE DESCRIPCIÓN DE LAS PONENCIAS**

### **1. El papel de los recursos humanos en la calidad del servicio al cliente**

- El contexto actual. Necesidad de una organización enfocada al cliente.
- Los conceptos de calidad en el servicio, tanto en su enfoque al cliente externo como al interno.
- La importancia del factor humano en la consecución de los objetivos propuestos.
- Las organizaciones de alta implicación: Qué son y cómo se consiguen:

### **2. La integración de la tecnología en la gestión de las PYMES**

- Pilares fundamentales de la tecnología en la Pyme.
- Diferencias y consideraciones a tener cuenta entre las herramientas.
- Acceso a la tecnología. El renting como fórmula de adquisición de tecnología. Renting tecnológico.
- Ventajas competitivas de la tecnología en la Pyme. Casos reales.

### **3. Estrategia e innovación, fuentes del éxito en las PYMES.**

- Desmarcarse de los competidores.
- La necesidad de innovar.
- Dependencia de los factores del entorno externo.
- Conocimientos generales de la innovación en producto y proceso y su aplicación específica.

### **4. Soluciones a la problemática de la empresa familiar**

- Análisis de la problemática típica de las empresas familiares.
- Planificación de situaciones futuras.
- Ventajas fiscales de una buena planificación.
- El protocolo de sucesión familiar.
- Casos reales.

### **5. Equipo de trabajo**

- Mesa redonda con participación de ponentes y asistentes.

## **CURRÍCULUMS DE LOS PONENTES**

**Rafael Martínez-Vilanova** es Consultor de Marketing en diferentes Empresas, Socio Consultor de RMV, Profesor de E.S.I.C., Profesor del Centro de Formación de Directivos de la Cámara de Comercio (LLuís Vives) y Profesor del Centro Universitario Estema (adscrito a la Universidad de Elche) y del Club de Economía y Dirección. Autor de diversos libros.

**Eduardo Andréu** es Socio Director de EA Consultores Financieros Legales y Tributarios, empresa integrada en Grupo Antilia Servicios Corporativos. Posee amplia experiencia docente en materia económico-financiera y fiscal impartida en cursos específicos o de postgrado para formación directa en empresas o para la Cámara de Comercio de Castellón, el Centro de Estudios Lluís Vives y ESTEMA.

**José Luis Ramón Sáez** es Director Gerente de Grupo Antilia, compañía consultora de servicios multidisciplinares.

**Guillermo Fernández Rubio** es Ingeniero Industrial, socio consultor de DIATREM y director docente de diversos programas de estudios sobre finanzas, dirección y evaluación estratégica y logística y gestión de compras.

- Se entregará un dossier con documentación escrita sobre las ponencias a cada asistente.
- Después de cada ponencia se realizará un debate sobre la misma.



## FICHA DE INSCRIPCIÓN

**ENCUENTROS EMPRESARIALES 2004 (4-5 NOVIEMBRE)  
Hotel Los Molinos**

**EMPRESA:** \_\_\_\_\_

**DIRECCIÓN:** \_\_\_\_\_

**SECTOR:** \_\_\_\_\_

**ASOCIACIÓN:** \_\_\_\_\_

**TELÉFONO:** \_\_\_\_\_ **MÓVIL:** \_\_\_\_\_

**FAX:** \_\_\_\_\_ **E-MAIL:** \_\_\_\_\_

**NOMBRE Y APELLIDOS ASISTENTE/S:**

---

---

---

---

---

---

- Confirmar asistencia enviando el formulario adjunto por fax (971303025) o e-mail: [info@pimeef.com](mailto:info@pimeef.com)
- Asistencia y documentación gratuita para los asociados a PIMEEF.
- El número de plazas es limitado.