

## • Congresos

### • FERIAARTE

Fecha: Del 25 de noviembre al 3 de diciembre  
Sector: Feria internacional de arte y antigüedades  
Lugar: Recinto Ferial Juan Carlos I (Madrid)

### • IBERTORO

Fecha: Del 1 al 6 de diciembre  
Sector: Feria Internacional del toro bravo  
Lugar: Feria de Madrid  
[www.ifema.es](http://www.ifema.es)

### • SALON INTERNACIONAL DEL CABALLO

Fecha: del 29 de noviembre al 3 de diciembre  
Sector: sector equino  
Lugar: Sevilla

### • INTERMODAL

Fecha: Del 29 de noviembre al 1 de diciembre  
Sector: Feria Internacional de la logística  
Lugar: Feria de Barcelona

## • Cursos y Jornadas

### ▲ CURSO: Farmacología, enfermedades infecciosas y parasitarias

Dirigido: A ocupados del sector farmacéutico  
Fecha: Días 20, 22, 24, 27 y 29 de noviembre y días 4 y 5 de diciembre  
Duración: 30 horas lectivas  
Horario: De 16:30 a 21:00  
Información e Inscripciones: Ceoe-Cepyme de Ciudad Real, Calle Ronda de la Mata, nº1. 13.004 Ciudad Real.  
Teléfono: 926 25 03 00  
Patrocinadores: Ceoe-Cepyme, Fondo Social Europeo y Junta de Comunidades

### ▲ CURSO: Fiscalidad y Contabilidad

Dirigido: A personas activas.  
Duración del Curso: 45 horas  
Modalidad: Presencial  
Precio: Gratuito  
Información: Departamento de Federación de Asociaciones de Empresarios de Cuenca (FAEC)  
Inscripción: Antes del miércoles 22 de noviembre.  
Teléfono: 969 21 33 15

### ▲ CURSO: Diseño y creación de páginas web de comercio electrónico

Dirigido: Empresarios Autónomos y Trabajadores en activo  
Fecha: Del 27 de noviembre al 20 de diciembre  
Duración: 45 horas lectivas.  
Información e Inscripciones: Centro de Formación de la Federación Empresarial de Toledo en Talavera de la Reina  
Precio: Gratuito  
Lugar de celebración: Calle Mesones, 38 Talavera de la Reina  
Teléfono: 925 82 45 60  
e-mail: [fedetotalavera@fedeto.es](mailto:fedetotalavera@fedeto.es)

## • Ferias

### CIUDAD REAL

#### DISEÑO JOVEN

Fecha de celebración: Del 15 al 17 de diciembre  
Sector:  
Con el fin de impulsar el concepto de diseño joven de Castilla-La Mancha se potenciará la innovación en los objetos de uso personal, para el hogar, moda y diseño industrial.

Lugar:  
Recinto Ferial de Ciudad Real

Organiza:  
Ceoe-Cepyme y Ayuntamiento de Ciudad Real  
Teléfono: 926 25 03 00

### MADRID

#### MIL Y UNA BODA EN MADRID

Fecha de celebración: Del 25 al 26 de noviembre  
Sector:  
Muestra nacional de productos y Servicios para bodas y ceremonias

Lugar:  
Recinto Ferial Juan Carlos I (Madrid)

Organiza:  
IFEMA

Teléfonos: 91 539 69 08  
Fáx: 91 527 43 25

## • Libros

EMPRESA  
**Capital humano**

THOMAS O. DAVEHPORT

GESTION 2000  
BARCELONA



EMPRESA  
**Cientes contentos de verdad**

JOAH ELIAS

GESTION 2000  
BARCELONA



que hoy en día podemos hablar de una sociología del cliente" El propósito fundamental del autor es cómo conseguir mantener y fidelizar al cliente con una profesionalizada Atención al Cliente. A lo largo de su planteamiento, aborda sin reparos y con toda su complejidad objetiva, todos los elementos que desde una vertiente estrictamente empresarial

deben ser tenidos en cuenta. Raimon Bergós Civit. Vicepresidente de la Organización de Consumidores y Usuarios (OCUC) adecimientos En sus capítulos desglosa los conceptos, entre otros, de la atención al cliente hoy, mercados y clientes, competir en la igualdad, el valor de las relaciones humanas, el objeto de la atención al cliente, etc.

Creando ventajas competitivas a través de las personas Muchas empresas dicen que sus empleados son sus activos más importantes, pero pocas son coherentes con esta afirmación. A medida que los empleados ganan poder en la negociación de sus condiciones de trabajo, se comportan menos como «bienes» y más como «propietarios» de un capital. Su capital es la capacidad, el esfuerzo y el tiempo con que contribuyen a una empresa. En este libro se expone cómo atraer, desarrollar y retener a personas que son

capaces de aportar ventajas competitivas a la empresa. Asimismo, se describen estrategias específicas que las empresas y los empleados pueden utilizar para construir relaciones mutuamente beneficiosas en el marco de la nueva economía del conocimiento. Thomas O. Davenport es director de Towers-Perrin en San Francisco, consultora especializada en recursos humanos, estrategia y organización. Anteriormente, fue directivo de JAMS/Endispute empresa especializada en mediación y arbitraje.

La mundialización obliga a las empresas a esforzarse en la comprensión del

mundo y a la sociedad en el conocimiento de la economía. Creo firmemente

## • Horario AVE

### MADRID Puerta de Atocha - CIUDAD REAL - PUERTOLLANO

TIPO DE TREN	A	V	E	L	A	N	Z	A	D	E	R	A
	9714 (1) LMLVSD	9744 (1) ---S	9716 LMLVSD	9720 LMLVSD	9726 LMLVSD	9730 LMLVSD	9734 LMLVSD	9738 LMLVSD	9740 (1) LMLVSD	9744 LMLVSD		
MADRID Puerta de Atocha	07:05	07:30	08:10	10:35	13:30	16:30	17:25	18:15	20:00	22:15		
CIUDAD REAL	07:58	08:20	09:01	11:26	14:21	16:21	18:16	20:06	20:50	23:06		
PUERTOLLANO	08:10	08:33	09:20	11:45	14:40	16:40	18:35	20:25	21:04	23:25		

### PUERTOLLANO - CIUDAD REAL - MADRID Puerta de Atocha

TIPO DE TREN	A	V	E	L	A	N	Z	A	D	E	R	A
	9713 (1) LMLVSD	9715 LMLVSD	9717 LMLVSD	9721 LMLVSD	9725 LMLVSD	9731 LMLVSD	9736 LMLVSD	9739 LMLVSD	9741 (1) LMLVSD	9743 LMLVSD		
PUERTOLLANO	08:30	07:15	08:45	10:00	12:30	15:30	17:15	18:30	21:24	21:30		
CIUDAD REAL	08:47	07:32	09:02	10:17	12:47	15:47	17:32	18:47	21:38	21:47		
MADRID Puerta de Atocha	07:40	08:25	09:55	11:10	13:40	16:40	18:25	20:40	22:30	22:40		