

Lloyd C. Finch

**Cortesia al telefono e servizio al cliente**

Franco Angeli, Milano  
1997, pp. 96 euro 10,50

Dal momento che il primo impatto con un'azienda spesso è al telefono, la cortesia e la competenza che si mostrano hanno un'importanza notevole.

Scritto in modo agevole e impostato pragmaticamente, consentirà a tutti di migliorare rapidamente il proprio modo di porsi al telefono.

Giampaolo Fabris

**La pubblicità teorie e prassi**

Franco Angeli, Milano  
2002, pp. 648 euro 35,00

Dall'autore della *Comunicazione pubblicitaria*, un manuale per chi con la pubblicità lavora o per chi la studia.

Attraverso i contributi delle principali scienze sociali si delinea un quadro teorico che l'autore cala sempre nelle strategie di comunicazione più recenti.

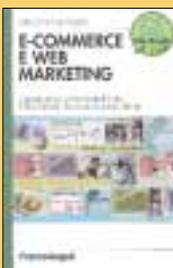
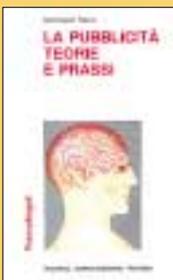
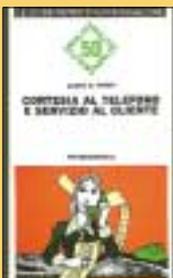
Antonio Foglio

**E-commerce e web marketing**

**Strategie di web marketing e tecniche di vendita in internet**

Franco Angeli, Milano  
2002, pp. 640 euro 44,00

La vendita in rete ha strategie peculiari che il volume esplora in modo dettagliato, spiegando scenari, tecniche, software. Una lettura utile sia a esperti di marketing che a sviluppatori web.



**Fitur Congressos prepara la sesta edizione**  
*Fitur Congressos stages its sixth edition*

Il workshop tra l'offerta spagnola e la domanda internazionale si rinalda come eccellente forum d'affari per il turismo congressuale / *The workshop that brings together Spanish supply companies and international demand has established itself as an excellent business forum for the meetings tourism market*

Fitur Congressos, salone dei congressi e dei viaggi incentive, avvia la sesta edizione: avrà luogo dal 24 al 25 gennaio 2005, alla vigilia di un'edizione speciale di Fitur, quella del 25° anniversario (dal 26 al 30 gennaio, nel quartiere fieristico madrilenno Juan Carlos I).

Un salone ormai consolidato quale uno dei migliori strumenti per l'internazionalizzazione del turismo d'affari spagnolo, oltre che per il suo contributo alla destagionalizzazione dell'industria turistica spagnola.

**Icea: Spagna 2° al mondo nel turismo congressuale**

Si parla di un settore dal peso in crescendo, come confermano i dati presentati dall'Associazione Internazionale di Congressi e Convegni (Icea), secondo cui la Spagna è il secondo paese al mondo in questo tipo di turismo. Inoltre, secondo lo Spain Convention Bureau, nel 2003 si sono tenuti circa 13.400 congressi in Spagna, a cui hanno partecipato oltre 2,5 milioni di persone.

In questo campo Fitur Congressos ha alle spalle il percorso delle cinque edizioni precedenti e, in particolare, dell'ultima tenutasi a gennaio 2004, che contò sulla partecipazione di 157 venditori spagnoli e 191 compratori da 25 paesi, che realizzarono oltre 4.500 colloqui.

Va notato l'alto grado di soddisfazione degli acquirenti, soprattutto per il profitto ricavato dalla presenza in Fitur Congressos. Da sondaggi commissionati da Turespaña si evince che il 70% degli acquirenti delle edizioni 2002 e 2003 ha dichiarato di aver realizzato convegni in Spagna come risultato della loro partecipazione alla rassegna.

*The Meetings and Incentive Travel Workshop, Fitur Congressos 2005, sets in motion its 6th edition, that will take place on 24th and 25th January 2005, directly preceding a very special edition of Fitur, that of its 25th anniversary (from 26th to 30th January at the Juan Carlos I Exhibition Centre in Madrid).*

*An event that has established itself as one of the best means of promoting the international projection of the Spanish business tourism sector, whilst also helping to combat seasonal fluctuations within the Spanish tourism industry.*

**Icea: Spain 2nd country in the congress industry**

*We are dealing here with a sector that has a growing influence within the industry, as confirmed by the figures of the International Congress and Conventions Association (Icea), which indicates that Spain is the second most important country throughout the*

*world with regard to this type of tourism. Furthermore, according to the Spain Convention Bureau, in 2003 almost 13,400 meetings were held in Spain, featuring the participation of over 2.5 million individuals.*

*In this respect, Fitur Congressos already has five editions behind it, especially the last edition held in January 2004, which featured the participation of 157 Spanish sellers and 191 buyers from 25 countries in a programme involving over 4,500 interviews.*

*Furthermore, we might highlight the high levels of satisfaction expressed by the buyers that participated at the event, especially in relation to the benefits of attending Fitur Congressos. This is reflected by a survey commissioned by Turespaña, which revealed that 70% of the buyers at 2002 and 2003 editions claimed to have organized meetings in Spain as a result of their participation at the fair.*

Angelo Agostini

**Giornalismo Media e giornalisti in Italia**

il Mulino, Bologna 2004, pp. 216 euro 12,00

La tesi di fondo del libro è che non esista più il giornalismo italiano in quanto tale, ma molteplici giornalismi, diversi tra loro per stile, processi produttivi, abitudini di consumo e vocazioni.

Una trasformazione dovuta al fatto che le imprese editoriali si sono trasformate in attività economiche, oltre che politico-culturali, in buona parte attive; di questo cambiamento Agostini individua alcuni attori principali, come Eugenio Scalfari e la sua *Repubblica* e Silvio Berlusconi per quanto riguarda il mercato pubblicitario, senza dimenticare il ruolo giocato dall'Internet e dalle esperienze informative in linea.

In questo mutato scenario come si presenta il rapporto tra mezzi d'informazione e opinione pubblica? Emerge come ormai si sia immersi in un flusso informativo con il quale devono fare i conti tanto i fruitori dell'informazione quanto i giornalisti.

