

PROCESSO	IDENTIFICAÇÃO	VERSÃO
Relacionamento com Franqueado	PG. 010	01

1. OBJETIVO

Estabelecer diretrizes para as atividades relacionadas à captação, seleção, abertura e controle de franquias Bräuhaus.

2. ABRANGÊNCIA

- Diretoria
- Gerência
- Equipe Técnica terceirizada

3. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

- COF – Circular de Oferta da Franquia

4. DEFINIÇÕES / SIGLAS UTILIZADAS

4.1 Definições

- COF: A Circular de Oferta da Franquia é um documento desenvolvido pelo franqueador e que apresenta todas as condições gerais do negócio, principalmente em relação aos aspectos legais, obrigações, deveres e responsabilidades das partes.
- Royalty: compensação ou parte do lucro paga ao detentor da marca Bräuhaus pelo franqueado.

4.2 Siglas

- COF: Circular de Oferta da Franquia

5. DETALHAMENTO

A execução do processo deverá seguir as diretrizes estabelecidas abaixo:

Atividade	Descrição da atividade
PROSPECÇÃO	
1. Publicar oportunidades de abertura de franquias nas mídias sociais, site Bräuhaus e	A prospecção de novos franqueados será realizada principalmente por meio eletrônico através das redes sociais e pelo site da empresa. A publicação deverá ser desenvolvida prioritariamente pela Agência de Marketing . Além disso, a captação de interessados ocorrerá durante eventos diversos e no próprio Pub da Bräuhaus, sendo que qualquer colaborador deverá fornecer informações básicas sobre como

eventos	funciona o processo de abertura de franquias quando for abordado por alguém.
2. Recolher formulários de possíveis franqueados	<p>Para que o interessado se torne um candidato, o mesmo deverá preencher um formulário para franqueados. Esse documento contempla campos para os principais dados do candidato, suficientes para que seja possível realizar sua análise prévia.</p> <p>O preenchimento do formulário é realizado por meio virtual (website) ou em meio físico (pub). Caso seja virtual, a Agência de Marketing deverá enviá-lo à Bräuhaus, se for físico, o candidato o deverá entregá-lo a algum colaborador Bräuhaus.</p>
ANÁLISE	
3. Analisar perfil preliminar do candidato	<p>Com o formulário em mãos, a equipe Bräuhaus deverá providenciar uma análise preliminar e minuciosa, sobre a capacidade do interessado em abrir uma franquia. Para isso deverão ser feitas análises em órgãos de negativação, capacidade financeira, comportamento em mídias sociais, consulta jurídica e outras. Como referência deve-se utilizar o documento Requisitos para Franqueados.</p> <p>Essa atividade poderá ser realizada ou não com o auxílio de empresas especializadas para traçar o perfil do interessado.</p>
4. Comunicar ao candidato que o mesmo não poderá ser franqueado informando os motivos	Caso o candidato não se enquadre no perfil de referência e requisitos definidos pela Bräuhaus, a equipe deverá informá-lo que a abertura de uma franquia não poderá ser realizada no momento e os motivos para tal decisão.
5. Solicitar que o candidato realize uma visita às instalações da matriz Bräuhaus para conhecer e participar de entrevista	Uma vez detectado que o candidato possui o perfil necessário para abrir uma franquia Bräuhaus, o mesmo será convocado para uma visita às instalações da matriz com o objetivo de ser apresentado às filosofias e valores da empresa, bem como para a realização de entrevista.
6. Entrevistar candidato	<p>Após a apresentação da Bräuhaus ao candidato, o mesmo participará de uma entrevista a ser realizada pelos Sócios-Presidentes, Gerente e, se necessário, por empresas especializadas.</p> <p>A partir da entrevista, a equipe Bräuhaus tomará a decisão sobre a aptidão do candidato para abrir uma franquia. Se a decisão for negar a sua solicitação o processo deverá ser seguido a partir da etapa 4. Porém se o mesmo for aprovado, dá-se continuidade.</p>
7. Apresentar direitos e deveres (COF) das franquias	Utilizando o COF (um compilado de informações sobre a empresa), a equipe Bräuhaus deverá apresentar ao candidato pré-aprovado as condições para abertura da franquia, envolvendo os direitos e os deveres de cada uma das partes.
8. Fechar acordo de pré-contrato	Após 10 dias da apresentação dos deveres e direitos de ambas as partes, é firmado um pré-contrato.

9. Analisar propostas de localização da franquia	<p>Caso o franqueado já possua um local definido para a abertura da nova loja, a equipe deverá analisar e discutir sobre a localização.</p> <p>A sede também poderá opinar na escolha da local, de forma a chegar a um ponto comum e mais viável para a Bräuhaus.</p>
10. Fazer um estudo de viabilidade da franquia e prestar assessoria na sua abertura	<p>Com base em todas as informações coletadas (nos seus dados, entrevistas e local para abertura da nova loja) a equipe Bräuhaus deverá realizar um estudo de viabilidade do negócio para que os riscos de seu fechamento sejam minimizados ao máximo.</p> <p>Todo o assessoramento para que seja possível a abertura do franqueado será dado pela equipe Bräuhaus através do <u>Escritório do Franqueado</u> (unidade de assessoria exclusiva do franqueados).</p> <p>Se, mesmo após toda análise preliminar e entrevistas, for constatado que a franquia não será viável, o franqueado deverá ser informado descartando sua proposta de abertura, o que faz todo o processo regressar a etapa 4.</p>
ABERTURA	
11. Firmar contrato com franqueado e receber taxa inicial da franquia	<p>Certificado que a abertura é viável, a equipe Bräuhaus deverá fechar um contrato com o franqueado mediante recebimento da taxa inicial acordada inicialmente.</p> <p>O contrato irá contemplar cláusulas de royalties, formas de pedido, casos de desistência, itens obrigatórios e exclusivos da marca, dentre outros.</p>
12. Enviar algum designado para realizar treinamento da equipe do franqueado	<p>Caso a nova loja se localizar fora de Goiânia, a sede deverá enviar algum representante capacitado para a realização do treinamento técnico e operacional dos procedimentos padronizados da Bräuhaus. Os treinamentos irão incluir, principalmente, os principais conceitos pertinentes à cervejas especiais e atendimento ao cliente.</p>
13. Solicitar ao franqueado que envie o seu quadro de funcionários para realizar treinamentos	<p>Por outro lado, se a nova loja estiver localizada em Goiânia, a sede deverá receber todo o quadro de funcionários contratados pela franquia para que os mesmos passem por treinamentos de capacitação em atendimento ao cliente e conceitos sobre cervejas especiais.</p>
14. Enviar todo o projeto arquitetônico	<p>Simultaneamente ao treinamento do pessoal, a etapa de construção da franquia deverá ser realizada em parceria com a sede (a partir do fornecimento do projeto arquitetônico), porém sob responsabilidade do franqueado.</p>
15. Acompanhar execução do projeto e montagem da loja franquia	<p>A equipe Bräuhaus deverá sempre que necessário prestar apoio na execução do projeto e na montagem da loja, prezando pela padronização e preservação da marca Bräuhaus.</p>
16. Participar da inauguração da loja	<p>Quando do treinamento de pessoal concluído e da montagem da loja finalizada, a equipe Bräuhaus deverá participar da inauguração e início das operações da nova loja, certificando-se que todas as necessidades e ajustes finais serão feitos.</p>
CONTROLE	

Fornecimento de insumos	
17. Receber solicitação de compras da franquia, via sistema	O fornecimento de insumos às franquias se dá por intermediação da sede. Cada franquia, deverá solicitar os pedidos de insumos conforme sua necessidade, via sistema. Todos os pedidos serão realizados uma vez por semana, respeitando o prazo de antecedência acordados.
18. Realizar pedido de compra aos fornecedores cadastrados conforme solicitação do franqueado	Os pedidos deverão ser feitos pela sede com os fornecedores apropriados para a franquia solicitante, levando em conta o prazo de entrega, valor de frete e qualidade dos produtos.
19. Enviar ordem de compra ao franqueado	Uma vez realizada a cotação e efetivação do pedido com o fornecedor, a sede deverá enviar a ordem de compra ao franqueado, informando dados de pagamento (valor), data estimada de chegada do pedido, fornecedor e descrição dos produtos. <i>Observação:</i> a Nota Fiscal e Boleta bancária (na razão social do franqueado) irá junto ao pedido, sendo dele (franqueado) a obrigação e dever do pagamento.
20. Receber reclamação do franquiado e tomar providências com o fornecedor	Após o recebimento das mercadorias/insumos pela franquia, se for constatado pelo franqueado que há problemas nos produtos e na entrega, o mesmo deverá comunicar a situação à sede para que ela tome as providências cabíveis com fornecedor para solucionar o caso.
Controle Financeiro	
22. Calcular percentual de royalty a pagar para a matriz	O controle financeiro deverá ser feito, via sistema, pela sede através do cálculo dos royalties sobre o valor total de compras de cada franquia. Toda franquia recolherá 9% do valor total de compras realizadas no mês para a sede, sendo que 7% faz parte dos royalties (compensação do uso da marca) e 2% será destinado a uma conta exclusiva para propósitos de marketing (divulgação, eventos, publicidades, ações comerciais, outros)
23. Enviar fechamento juntamente da cobrança dos royalties e Marketing	O cálculo do fechamento mensal será enviado para as franquias pela sede com o intuito de cobrar os valores devidos dos royalties.
24. Realizar convenção anual de análise estratégica para o ano posterior e prestar contas das ações de marketing realizadas durante o ano aos franqueados	Pelo menos uma vez ao ano, a sede deverá promover a convenção de franquias para análise do contexto organizacional e cenário econômico, com o intuito de serem definidas estratégias de crescimento e melhoria para o ano subsequente. Nessa mesma ocasião, serão feitas as prestações de contas da utilização dos valores recolhidos para ações de marketing.

Acompanhamento do Pub	
25. Realizar verificação da obediência às regras contratuais e procedimentos estabelecidos	A sede irá constantemente realizar a verificação do uso correto da marca, venda de produtos conforme estabelecido, execução dos procedimentos padrões, dentre outros. Para isso poderão ser usadas técnicas como cliente oculto, auditorias e outras apropriadas para cada franquia.
Venda de Cursos	
26. Receber inscrições para cursos	Os cursos da Escola Bräuhaus serão executados somente pela sede, porém a venda será feita em todas as lojas. Portanto as franquias deverão ofertar e divulgar os cursos Bräuhaus. A cada nova inscrição, um comunicado deverá ser enviado à sede para que o aluno seja incluído na lista de presença, bem como para o recebimento do valor da inscrição.
27. Repassar comissão da inscrição realizada pela franquia	Quando da confirmação de pagamento de inscrição do aluno indicado pela franquia, a sede deverá repassar o valor de comissão ao franqueado, como acordado.

6. RECURSOS NECESSÁRIOS

- Instalações físicas
- Internet

7. RECOMENDAÇÕES GERAIS

- Não há.

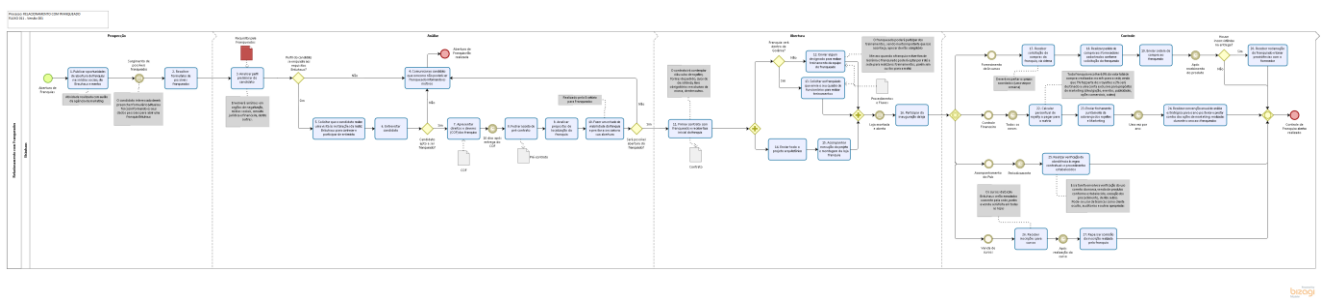
8. CONTROLE DE REGISTROS

Os registros gerados pelas atividades deste processo devem ser controlados da seguinte forma:

Identificação	Armazenamento	Proteção / Acesso	Recuperação	Retenção	Disposição
Formulário para Franqueados	Escritório de Franquias	Pasta / Diretoria	Por franquiado	5 anos após o fechamento da franquia	Arquivo morto
Pré-contrato					
Contrato					

9. ANEXOS

Fluxograma n. 011 – Relacionamento com Franqueados



Elaborado/revisado por:
Valerir Borges Martins
Gerente

Aprovado para uso:
Daniel Scodro
Diretor Financeiro