

PESQUISA QUALITATIVA DA REDE CARTÓRIO POSTAL



Os dados aqui informados são confidenciais. A franqueadora divulgará a compilação dos resultados.

Preencher um para cada loja.

Sua participação é indispensável já que as respostas nos ajudarão a melhorar a franquia Cartório Postal.

Este questionário não se aplica às franquias internacionais e aos máster franqueados e seus sub franqueados que responderão a outro modelo.

Nome da Franquia _____

Nome do responsável pelas respostas _____

1. Sua franquia é:

- ☐ Individual (uma unidade), ou de
- ☐ Desenvolvimento de área (formação de micro região)

2. Em caso de desenvolvimento de área (mais de uma cidade) favor especificar as cidades que constam de seu contrato: _____

3. Quanto tempo em operação na rede: _____ anos _____ meses

4. Sua unidade está instalada em:

- ☐ Rua
- ☐ Centro Comercial (malls, galerias, conjuntos comerciais, etc.)
- ☐ Edifício comercial (em andar)
- ☐ Em Shopping Center.

5. Quantas pessoas trabalham em sua unidade? _____

6. Quantos são funcionários? _____

7. Qual a média salarial dos funcionários? R\$ _____

8. Quantos sócios atuam diretamente no negócio? _____ Quanto tempo dedicam exclusivamente ao negócio? _____

9. Comprou a franquia para investimento?

- ☐ Sim
- ☐ Não

10. Comprou a franquia para ser sua principal fonte de receita?

- ☐ Sim
- ☐ Não

11. Tem outras rendas?

- ☐ Sim
- ☐ Não

12. Quantos colaboradores trabalham internamente em sua unidade? _____

13. Quantos colaboradores compõem sua equipe de vendas? _____

14. Como faz a prospecção corporativa? Favor

especificar _____

15. Sua unidade tem mais resultado financeiro com:

- ☐ Varejo (clientes de balcão) _____%
- ☐ Corporativo (clientes prospectados) _____%

16. Hoje qual sua maior dificuldade no dia a dia de sua operação?

Especificar: _____

17. Como classifica nosso suporte técnico, no que se refere à funcionalidade e operação do sistema?

Classifique de 1(menos satisfeito) até 5 (mais satisfeito)

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5

18. Como classifica nosso suporte operacional, no que se refere a dúvidas relativas aos serviços que prestamos?

Classifique de 1(menos satisfeito) até 5 (mais satisfeito)

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5

19. Como classifica o mix de serviços oferecidos pela franquia Cartório Postal?

Classifique de 1(menos atrativo) até 5 (mais atrativo)

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5

O que poderia ser
melhorado?_____

20. Como classifica a distribuição de serviços?

Classifique de 1(menos satisfeito) até 5 (mais satisfeito)

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5

O que poderia ser

melhorado? _____

21. Como classifica o suporte comercial?

Classifique de 1(menos satisfeito) até 5 (mais satisfeito)

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5

O que poderia ser

melhorado? _____

22. Como classifica a consultoria de campo?

Classifique de 1(menos satisfeito) até 5 (mais satisfeito)

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5

O que poderia ser

melhorado? _____

23. Como classifica o SAF ?

Classifique de 1(menos satisfeito) até 5 (mais satisfeito)

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5

O que poderia ser

melhorado?_____

24. Como avalia seu relacionamento com nossa área de atendimento e relacionamento com o franqueado?

Classifique de 1(menos satisfeito) até 5 (mais satisfeito)

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5

O que poderia ser

melhorado?_____

25. Como avalia seu relacionamento com nossa área de expansão?

Classifique de 1(menos satisfeito) até 5 (mais satisfeito)

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5

O que poderia ser

melhorado?_____

26. Como avalia seu relacionamento com nosso departamento jurídico?

Classifique de 1(menos satisfeito) até 5 (mais satisfeito)

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5

O que poderia ser

melhorado?_____

27. Quais parcerias aderiu?

28. Qual parceria está sendo mais satisfatória? Especificar_____

29. Como classifica o relacionamento e atendimento dos funcionários da área de parcerias?

Classifique de 1(menos satisfeito) até 5 (mais satisfeito)

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5

O que poderia ser

melhorado?_____

30. A reunião com nossa área de expansão no momento da aquisição da franquia foi satisfatória?

Classifique de 1(menos satisfeito) até 5 (mais satisfeito)

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5

O que poderia ser

melhorado? _____

31. Como classifica seu relacionamento com os demais franqueados?

Classifique de 1(menos satisfeito) até 5 (mais satisfeito)

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5

O que poderia ser

melhorado? _____

32. Tem ou teve algum problema com outro franqueado?

Especificar _____

33. Tem ou teve algum problema com a franqueadora?

Especificar _____

34. **Tem ou teve outra marca de franquia?**

- ☐ Sim. Qual? _____
- ☐ Não

35. **Qual o faturamento bruto de sua unidade?**

R\$ _____

36. **Atingiu ponto de equilíbrio?**

- ☐ Sim
- ☐ Não

37. **Como avalia a COF e o contrato?**

Classifique de 1(menos satisfeito) até 5 (mais satisfeito)

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5

O que poderia ser

melhorado? _____

38. **Como avaliou o treinamento que recebeu?**

Classifique de 1(menos satisfeito) até 5 (mais satisfeito)

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5

O que poderia ser

melhorado? _____

39. Como avaliou os instrutores de treinamento?

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5

Especificar _____

40. Como avaliou os conteúdos do treinamento recebido?

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5

Especificar _____

41. Como avalia o suporte de marketing?

Classifique de 1(menos satisfeito) até 5 (mais satisfeito)

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5

O que poderia ser
melhorado? _____

42. Como avalia as peças de marketing criadas pela franqueadora?

Classifique de 1(menos satisfeito) até 5 (mais satisfeito)

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5

O que poderia ser
melhorado?_____

43. Como avalia o projeto de “lay out” para implantação da loja, desenvolvido por nossa área de marketing?

Classifique de 1(menos satisfeito) até 5 (mais satisfeito)

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5

O que poderia ser
melhorado?_____

44. Como avaliou os procedimentos de implantação?

Classifique de 1(menos satisfeito) até 5 (mais satisfeito)

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5

O que poderia ser
melhorado? _____

45. Quanto à capacitação e treinamento dos funcionários da franqueadora:

Classifique de 1(menos satisfeito) até 5 (mais satisfeito)

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5

O que poderia ser
melhorado? _____

46. Como avalia o suporte jurídico prestado pela franqueadora?

Classifique de 1(menos satisfeito) até 5 (mais satisfeito)

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5

O que poderia ser
melhorado? _____

**47. Qual sua sugestão para utilização da verba de F.P.P. – Fundo de Propaganda e
Publicidade? _____**

48. Você conhece todos os integrantes do Conselho de Franqueados?

- ☐ Sim
- ☐ Não

49. Como avalia a atuação do Conselho de Franqueados?

Classifique de 1(menos satisfeito) até 5 (mais satisfeito)

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5

O que poderia ser

melhorado? _____

50. Participou de quantas convenções da rede Cartório Postal? _____

51. Como avaliou a última convenção?

Classifique de 1(menos satisfeito) até 5 (mais satisfeito)

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5

O que poderia ser

melhorado? _____

52. Quais são os 3 principais produtos comercializados em sua unidade? _____

53. Escolha 3 dos itens abaixo, como sendo os mais problemáticos e urgentes de solução:

- ☐ Relacionamento entre franqueados
- ☐ Suporte jurídico
- ☐ Suporte operacional
- ☐ Suporte de marketing
- ☐ Suporte comercial
- ☐ Suporte do sistema
- ☐ Suporte nas parcerias
- ☐ Implantação e relacionamento
- ☐ Invasões de área
- ☐ Publicidade da marca
- ☐ Padronização
- ☐ Tabela de Preços
- ☐ Consultoria de Campo
- ☐ Outro.

Especificar _____

54. Compraria outra unidade?

- ☐ Sim
- ☐ Não

55. De uma forma geral, em relação à franquia Cartório Postal, está:

- ☐ Muito satisfeito
- ☐ Satisfeito
- ☐ Pouco satisfeito
- ☐ Insatisfeito