



NOTAS SOBRE FRANQUICIAS

ASISTENCIA AL FRANQUICIADO

Primera etapa: pre-apertura y apertura

La gran diferencia entre otorgar una franquicia y una licencia, esta dada en que en el franchising no sólo se transmite la marca y los derechos – como en las licencias - sino también el KNOW HOW del negocio o lo que es lo mismo, el sistema de operación.

Ese sistema de operación es lo que buscan los franquiciados de hoy, y para aportárselos, es necesario garantizarles verdaderos e interesantes planes de apoyo y asesoramiento técnico y comercial.

Cualquier faceta de explotación o problema de gestión que pudiera plantearse a lo largo del contrato de franquicia, tendrá que encontrar una solución útil que ponga de manifiesto la importancia de la experiencia del franquiciante.

Los servicios más habituales de asistencia en la iniciación (pre-apertura y apertura) de una nueva unidad de la red, se podrían resumir en:

- Planificar con el franquiciado el proceso de apertura: Lo básico sería desarrollar con la debida antelación, el planning de apertura, en forma escrita y con tiempos de inicio y terminación de cada tarea.
- Investigación de mercado de la zona a franquiciar: el perfil del cliente potencial, el número de clientes necesarios para que el negocio sea redituable y la densidad poblacional, son elementos fundamentales de este análisis.
- Búsqueda del lugar más adecuado: merecen un minucioso análisis los factores demográficos, la densidad de tráfico, la visualización del local, la mayor o menor competencia existente, los valores de alquiler o de compra.
- Definición del área de exclusividad comercial: la exclusividad geográfica no podrá establecerse en forma aleatoria, sino en función a las posibilidades efectivas de captación de clientes, de prestación de servicios y de los objetivos de facturación de cada nueva unidad.
- Estimación de inversiones iniciales y búsqueda de financiamiento: ningún gasto debería omitirse para así evitar sorpresas de último momento. Hay que considerar los gastos de adecuación del local, los costos de lanzamiento; los fondos propios y las necesidades de fondos de terceros. Algunas compañías suelen tener acuerdos especiales con entidades financieras en condiciones más atractivas.
- Elaboración del proyecto de adecuación, decoración y equipamiento: Aquí hablamos de los requerimientos operativos del establecimiento en cuanto a su equipamiento e instalaciones especiales, sin dejar de lado, pautas para la identificación del local, ya sea su decoración y su imagen. Algunas franquicias llevan a cabo el acondicionamiento del local, entregándolo llave en mano, en cambio otras, si bien dejan que el franquiciado contrate a sus propios profesionales, tratan de recomendar a aquellos que ya tienen la experiencia de haber trabajado para la cadena. En el caso de trabajar con profesionales independientes, se necesita asistir y supervisar el trabajo, para garantizar la correcta funcionalidad e identificación de la marca.
- Colaboración en la selección del personal: El franquiciante conoce el perfil personal y profesional de los individuos para formar parte de su equipo.



Estas características del personal le permitieron tipificar los procedimientos de búsqueda y selección, que serán de mucha ayuda para el franquiciado.

- **Determinación del stock de apertura:** Son numerosos los factores a considerar para determinar la cuantía del stock de apertura, por ejemplo: las características comerciales de la zona, la densidad geográfica, el potencial número de clientes, los gustos de los consumidores, la capacidad del propio local, las cuestiones logísticas y en general cualquier particularidad del mercado local. También es importante tratar con el franquiciante, el crédito comercial del stock de apertura, para que no afecte negativamente sobre el gasto inicial.
- **Formación inicial del personal del franquiciado:** así como se asistió en la búsqueda del personal, es necesario entrenarlo con una base teórica y un adiestramiento práctico en el día a día del negocio. Generalmente se usan los otros locales de la cadena y se nombra un instructor al efecto.
- **Planificación de la campaña de lanzamiento:** Me refiero a la campaña de difusión de la marca en el mercado asignado. La selección de los medios, las asignaciones presupuestarias, un planning de publicidad y promoción, son los aspectos en los que hay que trabajar conjuntamente.

Asistencia técnica y comercial en el inicio de la actividad: Gran parte de los franquiciantes deciden apoyar las primeras actividades del nuevo franquiciado en el propio local de venta, esto ayudará a resolver todas las dudas de gestión y servirá como complemento del proceso formativo.

Otros servicios: ejemplos de otros servicios de asistencia son: colaboración en los trámites administrativos (constitución de sociedades, inscripciones en organismos de contralor), colaboración en los trámites de permisos municipales (habilitaciones), contratación de servicios externos, seguros, etc.

Si Ud. estimado lector, tuvo que abrir un negocio alguna vez, recordará lo traumático que le resultó y se acordará, que aunque tuviera un tema estudiado y analizado, la sensación de "me estaré equivocando", estaba latente.

En un sistema de franquicias estas complicaciones se acotan, porque justamente uno de los pilares del franchising es la transferencia del Know How.

En la próxima nota, escribiré sobre la segunda etapa de la asistencia al franquiciado: "La asistencia continua durante la vigencia del contrato de franquicia", no se la pierdan.

Autor: Cdor. Carlos Canudas

Asesor en Franchising de Mesa Uno

www.estcanudas.com.ar