

O Seu Sonho Começa Aqui!

BEST TRAVEL
AGÊNCIA DE VIAGENS

Projecto Franchising

Projecto Franchising

O Seu Sonho Começa Aqui!

BEST TRAVEL

AGÊNCIA DE VIAGENS

O Seu Sonho Começa Aqui!

“ESTEJA NO SEU NEGÓCIO, MAS... NÃO SOZINHO!”

Fonte: www.franchising.pt

Projecto Franchising

BEST TRAVEL
AGÊNCIA DE VIAGENS

Franchising - BEST TRAVEL

Master BEST TRAVEL (Detentor do Franchising)

GECONTUR – GESTÃO E CONSULTORIA EM TURISMO, LDA

Sociedade Nacional, sediada em Lisboa, dedicada e vocacionada ao franchising da marca Best Travel. Sócios gerentes detentores de Agências em actividade.

Um projecto de franchisados para franchisados criado por profissionais da área com vasta experiência e conhecimento do mercado e da rede franchisada.

A BEST TRAVEL é uma entidade independente de operadores na definição da sua política de Produto e na Estratégia Comercial e de Mercado

Gecontur – Gestão e Consultoria em Turismo Lda.

Capital Social: 200.000 € - Sociedade por Quotas

Sede: Rua de Moçambique nº 92F – Prior Velho

Contribuinte nº 506529975

BEST TRAVEL - Crescimento

Dezembro 2003: 33 Agências

Dezembro 2004: 39 Agências

Dezembro 2005: 52 Agências

Dezembro 2006: 61 Agências

Dezembro 2007: 81 Agências

Dezembro 2008: 81 Agências

Dezembro 2009: 78 Agências

Objectivo 2010: 85 Agências

FRANCHISING - Objectivos 2010

- Implementação no mercado nacional com 85 Agências
- Estratégia empresarial comercial forte e orientada para a rentabilidade global
- Agências motivadas e lucrativas
- Promover e beneficiar de sinergias de rede na procura das melhores soluções
- Uma forte Imagem Corporativa sob uma única bandeira e assinatura
- Uma referência de Credibilidade para clientes e fornecedores

FRANCHISING - Projecto

- Projecto BEST TRAVEL
 - Empresa Sólida e Estruturada;
 - Sistema de Booking (IATA) centralizado;
 - Experiência e Know-How;
 - Profissionais dedicados e experientes;
 - Centro de Formação próprio devidamente equipado;
 - Estrutura de Negociação com Companhias Aéreas;
 - Estrutura de Negociação com Operadores;
 - SIGAV - Sistema de Gestão Moderno e Centralizado;
 - Estrutura de Marketing e Publicidade;
 - Agências de Apoio Regional;

FRANCHISING - Benefícios

- Marca BEST TRAVEL
 - Usufruir de uma Marca e de uma Bandeira nacionais
 - Best Travel – O Seu Sonho Começa Aqui!
 - Best Travel no Top 5 de Notoriedade de Marcas Nacionais de Agências Viagem
 - Fonte: estudo de mercado de marca concorrente
- Booking Centralizado - Isenção de risco e custo IATA
- Produto Multi-Operador – Acesso às melhores contratações de produto
 - Trabalhamos com os operadores mais fortes do mercado;
 - Pesquisa constante da melhor relação qualidade – serviço;
 - Direcção de vendas orientada para as melhores rentabilidades;
 - Acesso dos franchisados a toda a política de contratação de produto
- Agências de Apoio e Espírito de Rede
 - Agências Regionais que acompanham e apoiam o negócio.
 - Sinergias e Apoio Global das restantes agências – equipa e entreaajuda.
 - Acompanhamento constante às agências implementadas
 - Aconselhamento fiscal e contabilístico

FRANCHISING - Benefícios

- Formação

A qualidade e a excelência do atendimento focado no cliente são o nosso elemento de diferenciação. Por isso, acreditamos que a formação dos recursos humanos é um pilar fundamental no sucesso do nosso negócio.

Formação inicial para novas equipas – de carácter obrigatório para franchisados e colaboradores. Contempla três semanas de formação em sala e pelo menos duas semanas de estágio prático na agência de apoio ou agência substituta.

Formação contínua – visa o aperfeiçoamento técnico e consolidação de conhecimentos de colaboradores e franchisados.

O plano anual de formação é desenvolvido a partir do diagnóstico de necessidades de formação da rede. Cabe ao departamento de formação da Gecontur assegurar a sua organização, planeamento, coordenação e avaliação.

A bolsa de formadores é composta por elementos internos e externos à rede, com experiência comprovada nas suas áreas de intervenção.

FRANCHISING - Benefícios

- Formação Inicial de Agentes de Viagens:
 - Inicial – mercado e orçamentação
 - Galileo – Sistema de Reservas de Bilhetes Aviação
 - SIGAV - Sistema de Gestão
 - Direcção de Vendas e Política Comercial
 - Organização Documental
 - Marketing
 - Internet
- Formação contínua:
 - SIGAV Avançado e Back Office
 - Atendimento e Técnicas de Venda
 - Gestão de Agências de Viagens
 - Formação de Destinos
 - Gestão Reclamações
 - Outras áreas de formação em projecto

FRANCHISING - Benefícios

- Mais Valias de Rede e Sistemas
 - Negociação de protocolos e contratos globais de apoio e serviços à Rede
 - Telecomunicações
 - Equipamentos informáticos
 - Taxas bancárias (Multibanco; VISA)
 - Seguros
 - Higiene e Segurança no Trabalho
- Sistemas
 - Gestão e Desenvolvimento de Ferramentas Tecnológicas
 - Gestão do Projecto Internet
 - Gestão do Número Único – 707 200 230
- Internet – sistema online
 - Vendas online com benefícios para as agências
 - Acesso profissional nas agencias para vendas online

FRANCHISING - Benefícios

- SIGAV – Sistema Integrado de Gestão Agências Viagem
 - Ferramenta poderosa de Gestão do seu Negócio e dia-a-dia da Agência
 - Gestão on-line da sua agência a partir de qualquer ponto do mundo (c/acesso web)
 - Estruturado para permitir a ligação entre os vários módulos essenciais á gestão:
 - Frontoffice e BackOffice
 - Mail-box
 - Relatórios de Performance, Análise de vendas e avaliação
 - Elimina a utilização do papel na agência
 - Gestão absoluta da sua carteira de Clientes
- Sistema de Comunicações
 - Negociação centralizada – Custos menores de implementação e exploração
 - Intranet Centralizada – para pesquisa de informação fundamental à Agência
 - Internet – Centralização de Custos, Manutenção e Desenvolvimento

FRANCHISING - Benefícios

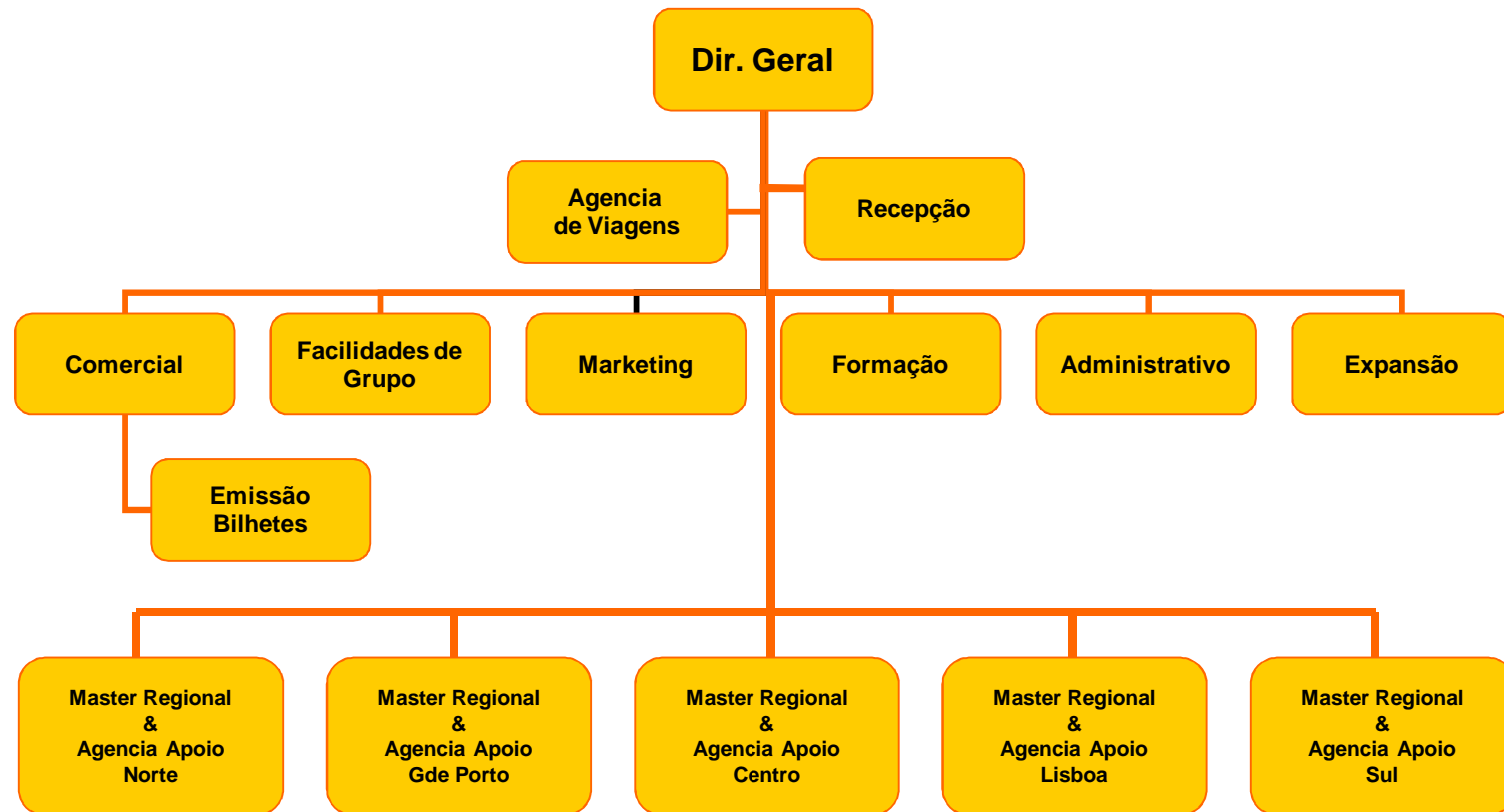
- Independência no negócio
 - Alvará próprio - Agência jurídica e economicamente independente
- Forte Investimento central em Marketing
 - Publicidade
 - Campanhas Institucionais (Televisão, rádio, imprensa, Outdoors)
 - Campanhas Promocionais (Folhetos, Televisão, Rádio, Imprensa, Outdoors)
 - Campanhas locais (Rádio, imprensa, Mailing Directo, Drop-Mail)
 - Trade Marketing
 - Materiais de decoração
 - Merchandising
 - Brochuras de operadores personalizadas (Capa Best Travel)
 - Relações Públicas
 - Comunicados á imprensa sobre a Marca/empresa
 - Envio de sugestões de viagens
 - Participação em eventos nacionais e regionais
 - Ferramentas de Fidelização de clientes
 - Parceria Cartão Fast Galp
 - Serviço Phune (envio centralizado de sms)
 - Cartão Crédito Best Travel (Modalidades de pagamento e vantagens em Viagens)

(Para mais informação consulte a apresentação: Franchising Best Travel – Publicidade)

Projecto Franchising

O Seu Sonho Começa Aqui!

FRANCHISING - Gecontur - Estrutura



Projecto Franchising

FRANCHISING - Funções

- Direcção Geral
 - Gestão Global, Administrativa, Financeira e de RH
 - Supervisão Geral dos restantes Departamentos
- Departamento de Formação
 - Definição geral do plano de formação anual e formações especiais
 - Apoio contínuo às Agências
 - Apoio e consultoria no recrutamento de novos colaboradores
- Departamento de Marketing
 - Definição e implementação da Estratégia de Marketing e Comunicação
 - Imagem de Marca
- Departamento Comercial
 - Gestão Comercial (contratação e negociação de produto)
 - Apoio directo às Agências na área de produto

FRANCHISING - Funções

- Departamento Administrativo
 - Facturação e gestão de Tesouraria
 - Análises e Reports
 - Secretariado Geral
- Departamento de Mais Valias de Rede e Sistemas
 - Gestão das Mais Valias de Rede
 - Negociação de Protocolos com condições competitivas
 - Apoio à Gestão Comercial, Expansão Administrativa e Formação
 - Gestão de Sistemas
- Departamento Expansão
 - Gestão do processo de novas aberturas (avaliação de candidaturas e localizações)
 - Coordenação dos processos logísticos e burocráticos de abertura
 - Apoio contínuo à rede instalada

FRANCHISING - Funções

- Departamento de Emissões
 - Emissão de bilhetes aéreos
 - Apoio às agências
- Recepção
 - Atendimento geral
 - Funções Logísticas e Administrativas
 - Apoio às agências
- Agências de Apoio e Masters Regionais
 - Apoio à Gestão e Supervisão das Agências Implementadas
 - Apoio à Expansão localmente (na região de influência)
- Uma equipa de profissionais dedicados e experientes totalmente vocacionados para a excelência de procedimentos e qualidade de serviço prestados á rede Best Travel

FRANCHISING - Timings



FRANCHISING – Processo de abertura

- **Avaliação**: contactos iniciais e avaliação de perfil de candidato
- **Reunião de Apresentação**:
 - Ponto fundamental para o entendimento do projecto
 - Esclarecimento de duvidas e questões
- **Localização**: avaliação da localização pretendida e estudo viabilidade económica
- **Processo burocrático**:
 - Gestão centralizada do processo de abertura
 - Obtenção de Alvará
 - Seguros Obrigatórios
- **Reunião de kick-off**:
 - Arranque do projecto com apresentação formal de todos os Departamentos
- **Processo Logístico**: gestão centralizada no relacionamento com fornecedores e apoio total na aquisição de todos os materiais de chancela Best Travel
- **Formação (2 fases)**: Acção integrada no planificação de processo de abertura que decorre em paralelo com os demais processos
- **Abertura**: Finalização de todos os processos logísticos e burocráticos que permitam a abertura efectiva da agência.

FRANCHISING – Processo pós abertura

- **Master e Agências de Apoio:**
 - Apoio contínuo e directo por parte da agência de apoio com presença na abertura e dias consequentes.
 - Apoio contínuo e directo pelo Master para o esclarecimento de questões, procedimentos, dificuldades.
- **Formação Contínua:**
 - Desenvolvimento de acções de formação contínuas orientadas para o negócio
 - Desenvolvimento de conhecimentos e técnicas avançadas de gestão
- **Apoio Generalizado**
 - As Agências Best Travel dispõem apoio constante e continuado durante toda a sua actividade e vigência. O controlo e apoio reflecte-se em todas as áreas salientando:
 - Técnico – Ferramentas e sistemas
 - Comercial – Gestão Reclamações, Apoio nas Vendas; Contratação
 - Formação – Apoio nas acções de formação contínua
 - Negócio – Monitorização de vendas e rentabilidade

FRANCHISING – Localizações - Requisitos

- **Localização:**
 - A localização deverá preferencialmente estar referenciada como “premium” para implementação pelo Master
 - Todas as localizações que não estão referenciadas são passíveis de avaliação e implementação
 - A localização deverá situar-se num local de forte visibilidade e de fortes hábitos de consumo enraizados
 - Deverá apresentar uma área entre os 30m² e os 45m²
 - As obras necessárias à adaptação do local à imagem Best Travel são da responsabilidade do franchisado.

FRANCHISING – Recursos Humanos - Requisitos

- **Equipa:**
 - É o principal factor diferenciador no mercado
 - Um atendimento de excelência e pré e pós acompanhamento é factor decisivo para o cliente
 - Uma boa equipa de Recursos Humanos é um investimento importante para o desempenho e actividade da Agência
- **Aconselhamos:**
 - A contratação de um técnico de turismo experiente e com provas dadas no mercado do turismo e agência de viagens
 - Selecção criteriosa e fundamentada da equipa

FRANCHISING - Investimento Médio

PROCESSO LOGÍSTICO: 10.000€

- Decoração Agência (Interna e Externa);
- Parque informático e telecomunicações;
- Economato;
- Mobiliário.

AGÊNCIA BEST TRAVEL
Valor Médio Investimento

26.000€

DIREITOS DE ENTRADA: 16.000€

- Apoio em todo o processo burocrático e logístico abertura
- Formação inicial Teórica e Prática
- Acesso à Contratação comercial
- Acesso a todos os protocolos implementados
- Acesso a todas as ferramentas de gestão
- Acesso a todas as ferramentas de fidelização

Os valores indicados não contemplam IVA, não são contratuais, e devem ser entendidos como indicadores médios para abertura de uma Agência BEST TRAVEL.

FRANCHISING - Condições Financeiras Mensais

- **Royalties**: de 0 a 1,5% (excluindo bilhetes aéreos)
 - (Bilhetes aéreos que constituem cerca de 30% da facturação mensal)
- **Cânon de Publicidade**: 1% (min.200€ e 400€ máx./mês)
- **Cânon de Administração**: 157,60€
 - **Referente**:
 - Utilização e Gestão do sistema de gestão.
 - Manutenção e upgrades do sistema de gestão.
 - Help Desk do sistema de gestão.
 - Acesso ao portal internet e suas vantagens financeiras
 - Sistema de comunicação para o trade.
 - Software e licenças de utilização de Galileo.
 - Acesso ADSL à Internet.
 - Acesso á Intranet Best Travel
 - Negociação com outros fornecedores no âmbito de serviços comuns à rede. (ex. comunicações de rede fixa e móvel, Unicre, etc.) com o intuito de conseguir custos ou taxas mais competitivas.
- **Emissão de Bilhetes Aéreos**: 6€/bilhete

FRANCHISING - Rede

Áreas para implementação

- Vila Nova Famalicão
- Fafe
- Póvoa Varzim
- Vila Conde
- St. Maria Feira
- St. Tirso
- S. João Madeira
- Gondomar
- Portalegre
- Vila Real
- Aveiro
- Porto
- Vila Nova Gaia
- Matosinhos
- Figueira Foz
- Peniche
- Batalha
- Santarém
- Lisboa
- Carcavelos
- Portimão
- Albufeira
- Odivelas
- Povo de Sta. Iria
- Estoril
- Algés
- Sintra
- Cacém

O Seu Sonho Começa Aqui!



FRANCHISING - Rede

Rede Nacional – Zona Norte

- Barcelos
- Braga
- Bragança
- Caldas Vizela
- Chaves
- Guimarães
- Viana do Castelo
- Vila Verde
- Viseu

Rede Nacional – Zona Porto

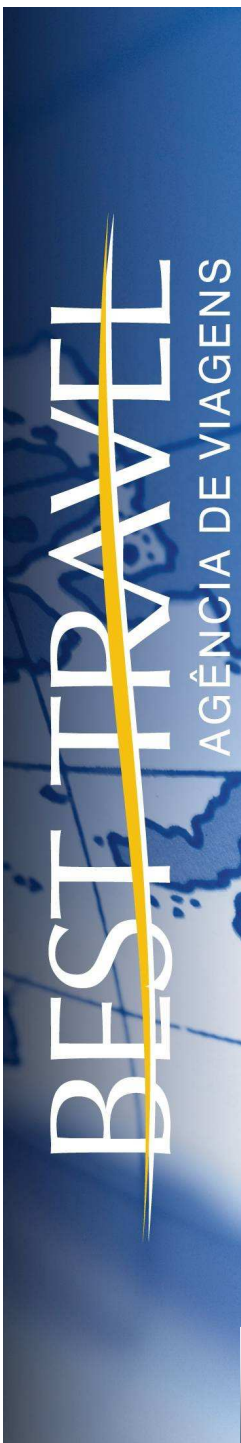
- Ermesinde
- Espinho
- Marco Canavezes
- Oliveira Azeméis
- Paços Ferreira
- Paredes
- Penafiel
- Porto Plaza

O Seu Sonho Começa Aqui!



Rede Nacional – Zona Sul

- Beja
- Evora
- Faro
- Lagos
- Loulé
- Olhão
- Sines



FRANCHISING - Rede

Rede Nacional – Zona Centro

- Alverca
- Arruda dos Vinhos
- Caldas Rainha
- Caneças
- Carregado
- Castelo Branco
- Coimbra
- Coruche
- Covilhã
- Benavente
- Guarda
- Leiria
- Lourinhã
- Pero Pinheiro
- Porto Alto
- Terrugem
- Torres Vedras (2)
- Venda do Pinheiro
- Vila Franca de Xira

O Seu Sonho Começa Aqui!



Projecto Franchising

FRANCHISING - Rede

Rede Nacional – Zona Lisboa

- Almada
- Almada Fórum
- Amadora
- Ant. Aug. Aguiar
- Barreiro
- Belém
- Benfica (Laranjeiras)
- Cascais
- D. Carlos I
- Duque de Loulé
- Expo
- João XXI
- Linda-a-Velha
- Loures
- Lumiar
- Massamá
- Mem Martins
- Moita
- Montijo
- Oeiras Parque
- Olivais Shopping
- Palmeiras
- Parede
- Portas de Benfica
- Portela
- Prior Velho
- Quinta Conde
- Quinta Lambert
- Rua Prata
- Saldanha
- Seixal
- Setúbal
- Telheiras

O Seu Sonho Começa Aqui!



O Seu Sonho Começa Aqui!

BEST TRAVEL
AGÊNCIA DE VIAGENS

FRANCHISING BEST TRAVEL

Conceitos Base

(Anexo 1)

Projecto Franchising

FRANCHISING - Definições Gerais

FRAN

Concessão de privilégio ou autorização

FRANQUEAR

Conceder privilégio ou autorização mediante cedência de uma serventia (Idade Média)

FRANQUIA

Isenção, privilégio, selar, estampilhar, pagamento de seguros – caução

Denominação comum: FRANCHISING

FRANCHISING - Conceito - Definição

Franchising – como o definimos?

- Sistema de distribuição
- Estabelece relações entre duas empresas
 - Master – entidade detentora da Marca
 - Franchisado - Empresa que adquire direitos sobre a marca
- Envolve empresas jurídica e economicamente independentes
- Permite ao Franchisado:
 - Utilizar os métodos distintivos e de trabalho do Master
- Através de uma contra prestação económica = Royalties.

FRANCHISING - Conceitos

Royalties

Prestação económica VS Volume de vendas

Master Franchisado

Empresa com direito a explorar uma Região ou um País

Franchisado

Aquele que adquire o direito a explorar uma marca numa determinada região

Franchisador

Empresa que transfere para terceiros o direito a usar a sua marca, mediante condições

Franchising

Sistema de negócios

FRANCHISING - Desvantagens

- Iniciativa:
 - Limitada pelo Franchisador
 - Inovação e iniciativas: condicionadas e de mútuo acordo
- Capacidade de Investimento/custos:
 - Investimento inicial elevado;
 - Direito de Entrada na Marca;
 - “Peso” dos Royalties
- Empresário independente:
 - Não tem limitação
- Para ser Franchisado: Necessita consentimento do Master

FRANCHISING - Vantagens

- Sucesso:
 - Não dependente apenas do franchisado
 - Sucesso do Master dependente do Franchisado
- Conjugação de esforços e estreita colaboração = eficácia do negócio
- Estratégias de MKT:
 - Esforços permanentes na melhoria dos produtos
 - Campanha publicitárias institucionais e locais
 - Novos produtos e adaptação dos antigos
- Optimização na estrutura de custos
- Maiores margens na comercialização

FRANCHISING - Factores de Sucesso

- Empresas com marcas fortes = atrair consumidores
- Produtos adaptados às necessidades do Consumidor
- Capacidade de transmitir de forma simples e eficaz:
 - Métodos e Know-How
- Desenvolvimento tecnológico
 - Facilidade de instalar os seus produtos e serviços no local considerado
- Rentabilidade:
 - Esperada compatível com investimentos
 - Rendibilidade compatível com despesas inerentes à comercialização