

# Soluções para Franquias



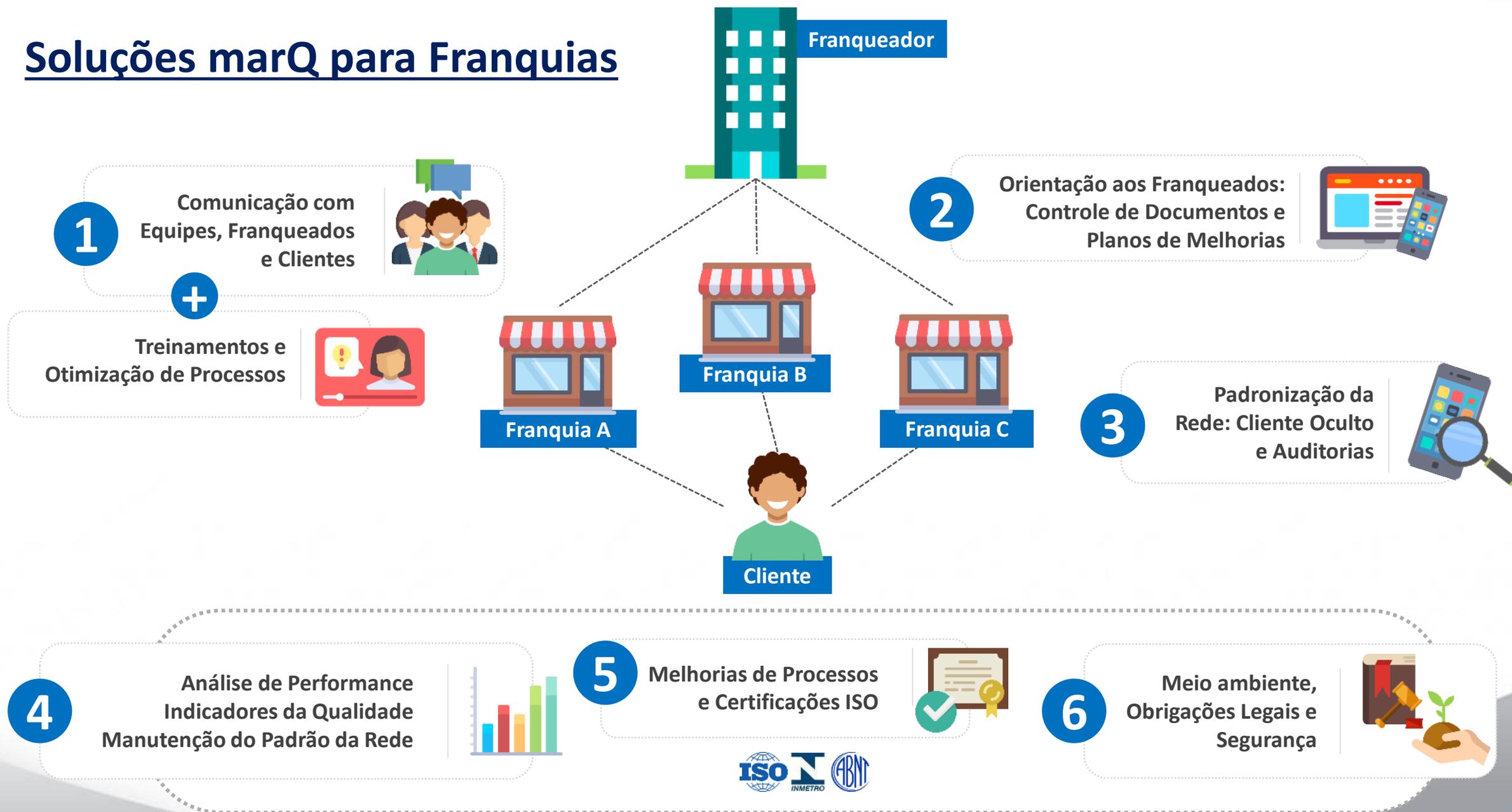
# E se sua Operação...

- ✓ Fosse **mais ágil e assertiva**?
- ✓ Aumentasse a **satisfação dos clientes e franqueados**?
- ✓ **Treinasse** melhor sua equipe?
- ✓ Tivesse mais controle sobre a **qualidade dos serviços**?
- ✓ Estivesse mais **padronizada**?

# Conheça nossas soluções!

- 1** Comunicação com Equipes, Franqueados e Clientes 
- 2** Controle de documentos e Planos de Melhorias 
- 3** Padronização da Rede: Cliente Oculto e Auditorias 
- 4** Análise de Performance, Indicadores da Qualidade 
- 5** Melhorias de Processos e Certificações ISO 
- 6** Meio ambiente, Obrigações Legais e Segurança 

# Soluções marQ para Franquias



# 1

## Comunicação com Equipes, Franqueados e Clientes



### A sua comunicação está excelente?

Os franqueados não acompanham as atualizações da empresa e não absorvem as informações? Existe dificuldade em multiplicar o conteúdo para a toda a rede?

O gasto de tempo e investimento com viagens dos Gerentes e Consultores de Campo está elevado? Tempo de resposta para o franqueado está lento?

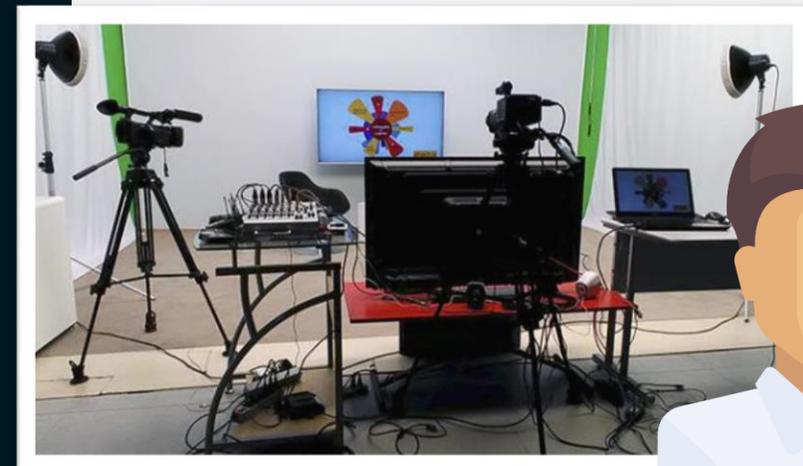
Canais de reclamação e ouvidoria para o cliente não são eficazes?

Oferecemos desde a estruturação dos processos de comunicação, junto com a rede, operação do suporte ao cliente e outras atividades. Dispomos de aplicações e soluções web para otimização das ações e comunicação direta:

- ✓ Diagnóstico, Planos de Melhoria, Desenvolvimento e implantação de Processos de Comunicação e Tratamento de Reclamação e Sugestões
- ✓ Webmeeting, Estúdio para Gravação de Vídeos e Produção de Conteúdo

#### Benefícios:

- ✓ Otimização e Agilidade da Comunicação
- ✓ Aumento da Satisfação do Franqueado e Cliente
- ✓ Menores Riscos e Atendimento de Prazos
- ✓ Redução de Custos de Operação
- ✓ Padronização da Comunicação da Rede
- ✓ Aumento do Alcance e Assertividade de Ações



# 2

## Orientação aos Franqueados: Controle de documentos e Planos de Melhorias



### Dificuldade em controlar os documentos importantes?

As orientações para os seus franqueados devem ser comunicadas e documentadas de forma eficiente. Garanta que o manual de franquia, procedimentos operacionais e outros documentos de referência estejam sempre atualizados e disponíveis ao franqueado. Armazene os documentos em ambiente seguro, organizado e de fácil acesso

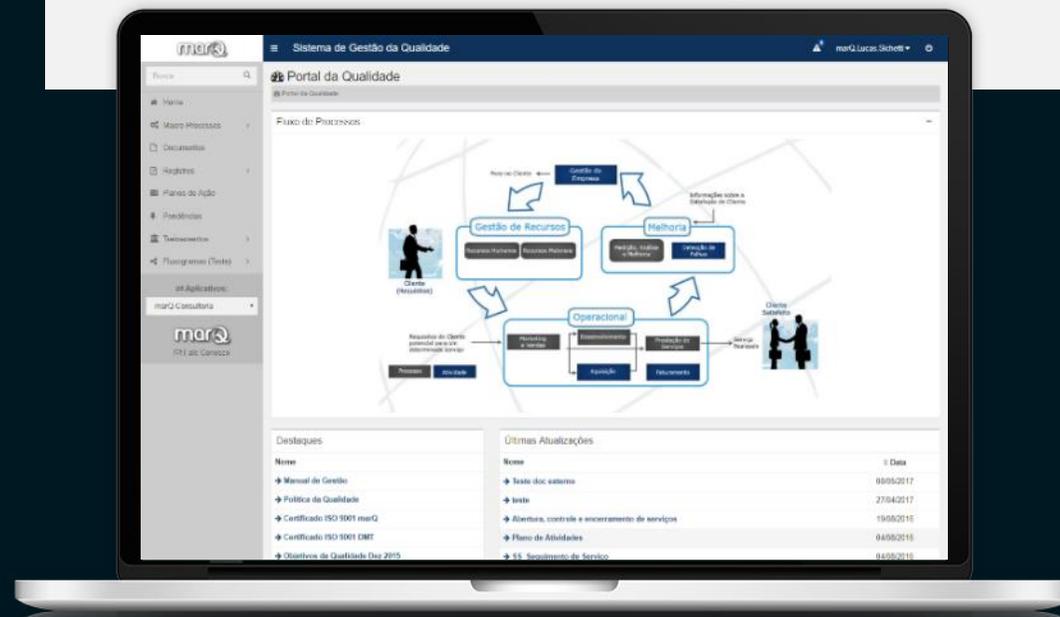
O planejamento e controle de ações é parte de toda boa gestão. Utilize e forneça ao seu franqueado uma ferramenta de organização e acompanhamento gerencial das ações de correção ou de melhoria.

✓ **Aplicações Web**



### Benefícios:

- ✓ **Documentação Organizada e Acessível ao Franqueado**
- ✓ **Agilidade na Tomada de Decisões**
- ✓ **Redução do Custos em Comunicação**
- ✓ **Segurança das Informações e suas Atualizações**



# 3

## Padronização da Rede: Cliente Oculto e Auditorias



### Deseja melhorar a uniformidade da Rede?

Sua rede tem franqueados excelentes e deficientes? Seu cliente não compra mais porque uma experiência desastrosa prejudicou a sua imagem e de todos franqueados?

Apoiamos a manutenção do padrão de rede. Utilizando aplicações mobile, checklists sob medida, analisando painéis gerenciais em tempo real, relatórios eficientes e precisos, com notificações automáticas que auxiliam a franquia atingir aos padrões desejados.

- ✓ Diagnóstico e Planos de Melhoria de Processos de Padronização
- ✓ Desenvolvimento, Treinamento, Aplicação e Gestão: Auditorias e Auto Avaliação
- ✓ Aplicações Web com Resultados em Tempo Real

#### Benefícios:

- ✓ Cliente Satisfeito em Todos os Franqueados
- ✓ Soluções para franqueados com Baixa Performance
- ✓ Resultados mais Rápidos com Gestão On-line
- ✓ Redução de Custos e Esforços na Padronização



# Sua empresa usa checklists? Utiliza papel? Planilhas em Excel?

Está na hora de conhecer as soluções marQ para otimizar seus formulários - Plataforma de checklist eletrônico e on-line, otimizando tempo, reduzindo custos operacionais, viabilizando o uso das informações e a tomada de decisões mais ágeis.



Baixo investimento e utilização imediata - comece por aqui!



Processos mais ágeis e velozes



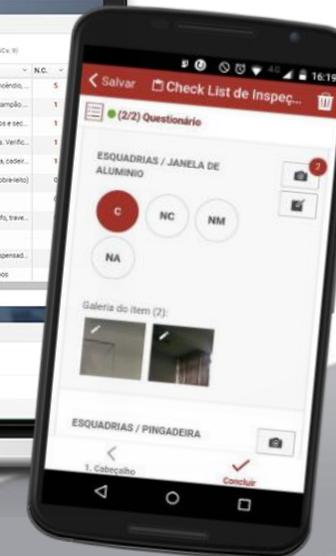
Análises facilitadas



Dados seguros



Foco no que importa:  
**resultados e satisfação!**



## 4

## Análise de Performance Indicadores da Qualidade Manutenção do Padrão da Rede



## Que tal aumentar e acompanhar a performance da rede?

Seus franqueados estão com baixa performance e não conseguem se sustentar?  
O padrão da rede está comprometido devido à falta de acompanhamento?

Apoiamos a Gestão da Qualidade das redes, auxiliando na manutenção do seu padrão, desenvolvendo e acompanhando os Indicadores da Qualidade, analisando a performance individual e da rede, através de estruturação, implantação e aplicação de processos otimizados.

- ✓ **Diagnóstico e Planos de Melhoria de Processos**
- ✓ **Desenvolvimento e Acompanhamento de Indicadores**
- ✓ **Análise de Resultados e Planos de Melhoria**

### Benefícios:

- ✓ **Aumento de Performance**
- ✓ **Acompanhamento mais Eficiente dos Franqueados**
- ✓ **Auxílio na Padronização da Rede**
- ✓ **Otimização de Resultados Financeiros**



## 5

## Melhorias de Processos e Certificações ISO



### Certifique sua rede e melhore seus processos!

Há ruídos em processos que atrapalham a rede? Constantes retrabalhos geram custos incalculáveis?

Em colaboração com o cliente e por meio de uma metodologia própria, customizamos um sistema que atenda as necessidades específicas para adequação às normas aplicáveis com foco na empresa e nos requisitos previstos. Tendo por objetivo assegurar a obtenção dos resultados em qualidade, meio ambiente, saúde e segurança. Assim, definindo políticas, objetivos, procedimentos e processos de gerenciamento de acordo com as regras previstas nas normas aplicáveis.

- ✓ **Qualidade (ISO 9001, ISO 22000)**
- ✓ **Segurança da Informação / Serviços de TI (ISO 20000, ISO 27001)**
- ✓ **Ambiental (ISO 14001, FSC)**
- ✓ **Saúde, Segurança e Responsabilidade Social (18001, SA8000, NBR 16001, ISO 26000)**

#### Benefícios:

- ✓ **Aumento da Satisfação do Cliente**
- ✓ **Otimização de Processos**
- ✓ **Auxílio na Padronização da Rede**
- ✓ **Melhorias na Organização Interna**
- ✓ **Redução de Riscos e Custos**
- ✓ **Maior Controle do Negócio**
- ✓ **Melhoria de Desempenho e da sua Imagem**



# 6

## Meio ambiente, Obrigações Legais e Segurança



### Preocupado com o meio ambiente e com o tratamento de leis?

Seus franqueados costumam cumprir as obrigações legais e ligadas ao meio ambiente? A sustentabilidade e suas práticas estão presentes na rede?

Realizamos um levantamento de leis e regulamentações aplicáveis a cada tipo de empresa, e através de um banco de dados personalizado disponibilizamos as informações de forma organizada e objetiva, além de auditorias específicas para acompanhar o cumprimento das obrigações legais e ambientais.

- ✓ **Diagnóstico e Planos de Melhoria de Processos**
- ✓ **Desenvolvimento de Processo de Conformidade Legal e Meio Ambiente**
- ✓ **Auditorias Específicas**
- ✓ **Aplicações Web para Coleta de Informações, Controle, Planos e Relatórios**

#### Benefícios:

- ✓ **Aumento da Confiança de Clientes**
- ✓ **Imagem de Amiga do Meio Ambiente**
- ✓ **Organização de Processos**
- ✓ **Cumprimento da Legislação**
- ✓ **Redução de Custos**

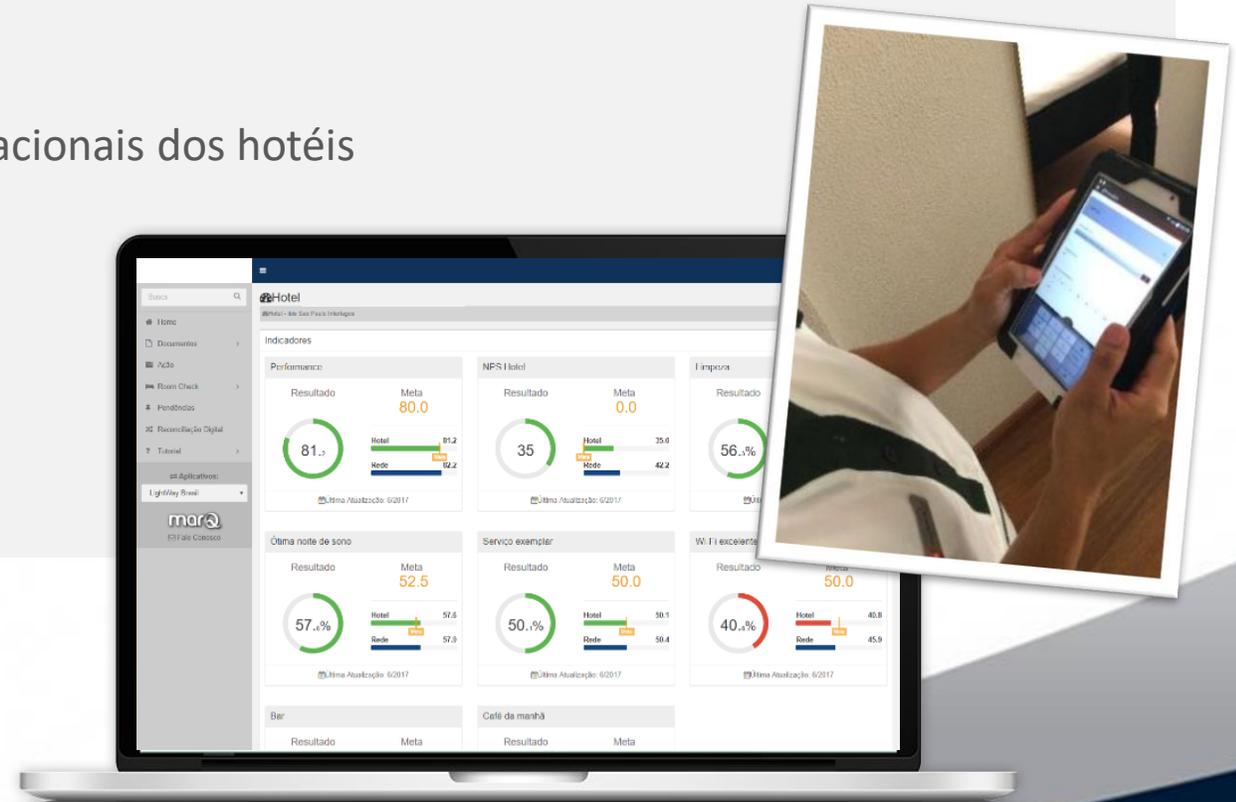




Desde 1999, desenvolvemos Soluções de Gestão para a maior operadora de hotéis do mundo, a Accor Hotels. Desde a estruturação, implantação, operação e melhorias do Sistema de Gestão, consultoria para certificação e atualização de certificados.

### Benefícios ao longo dos anos

- ✓ Agilidade, simplificação e melhoria de processos operacionais dos hotéis
- ✓ Resultados melhores em menor tempo
- ✓ Melhoria na qualidade e confiabilidade da informação
- ✓ Informações consolidadas para análises e decisões
- ✓ Economia de tempo e recursos



# Equipe marQ & Parceiros

A marQ é formada por uma equipe especializada, com consultores, auditores e especialistas de diversas áreas, empenhados em promover e obter os melhores resultados para seus clientes.

A integridade e engajamento com nossos clientes promove a transformação pela confiança. Constantemente buscamos as melhores soluções ao menor custo. Com visão de negócio e uma equipe preparada e multifuncional, trabalhamos com metodologias adequadas a cada projeto, cumprindo prazos e metas.

## Parceiros:



# Principais Clientes Atendidos

  
**ACCOR HOTELS**  
Feel Welcome

  
sabesp

  
CEB 45  
Integral desde o começo

  
**SANEPAR**

**Kalunga**<sup>®</sup>

*Johnson & Johnson*

**ambev**

  
**ZATZ**  
Empreendimentos & Participações

**BRK**  
Ambiental

  
**AGE**  
DO BRASIL

  
**ibis**  
HOTELS

**ADISSEO**  
A Bluestar Company



Na busca pela excelência, as empresas procuram ferramentas de gestão que as auxiliem na melhoria de desempenho, aumento da qualidade, produtividade e redução de custos.

As ferramentas e conceitos são amplamente conhecidos. **O grande diferencial da marQ está em como implementá-los de forma simples, rápida, segura e que se mantenham ao longo do tempo**, sempre suportados pela tecnologia da informação e com o trabalho combinado de excelentes consultores, alcançando eficácia e resultados sustentáveis.

No mercado desde 1993, a marQ foi formada por profissionais com experiência em grandes empresas, que decidiram colocar sua vivência a serviço do mercado.

A integridade e engajamento com nossos clientes promove a transformação pela confiança. Constantemente buscamos as melhores soluções ao menor custo favorecendo nossos clientes. Atendemos a América Latina, pontualmente países europeus, e já desenvolvemos projetos em parceria com a FGV Projetos, LRA by Deloitte (EUA) e trabalhamos associados à COSYMA (França).

**230** Clientes Satisfeitos na **América Latina & Europa**

marQ

transformação pela confiança  
gestão empresarial

---

+55 (11) 5561-5442 | contato@marqconsultoria.com.br

www.marqconsultoria.com.br  

