

# franchising DIGITAL

nº3 fevereiro/março 2004

M A G A Z I N E

**MRW**

10 anos a ser  
mais rápida

**CI Consultores**

Melhorar o  
franchising

**NAS BANCAS!**

A revista nº 4 da  
Franchising &  
New Business

Distribuída  
a **5.000**  
assinantes

*Serviços para empresas*

# NEGÓCIOS

*a investir*

Edição exclusiva

[franchising.pt](http://franchising.pt)  
o portal do sucesso

**BONS E NOVOS NEGÓCIOS PARA 2004**



Caro assinante,

Quando pensamos em franchising podemos ser tentados a julgar este sistema como um método de expansão de lojas de comércio, situadas principalmente em shopping centers ou outros locais de eleição. Uma boa parte da fatia sê-lo-á certamente, mas, o franchising não se limita a isso como sabemos, e temos hoje um leque de negócios em franchising nas mais diversas áreas da actividade económica - os serviços às empresas são um exemplo. Negócios que servem outros,

podem ser uma boa aposta nos dias competitivos de hoje em que a redução de custos fixos pelas empresas começam a ser uma prioridade. Desde consultorias, serviços de correio, publicidade e Internet, aparecem como boas aposta de negócio, muitas vezes a custos de investimento mais reduzidos em relação ao "franchising de loja" pela, como referi, ausência da necessidade de possuir espaços em locais normalmente dispendiosos.

Bons negócios!

José Azevedo

## FICHA TÉCNICA

### **Director**

José Azevedo  
jose.azevedo@franchising.pt

### **Editora**

Cenárea - Comunicação e Multimédia  
geral@cenarea.pt

### **Redactores e colaboradores**

Dúmia Ferreira, Miguel Soares e Guilherme Soares

### **Departamento Comercial**

Marcelo Marques  
marcelo.marques@franchising.pt

### **Assinaturas**

www.franchising.pt

### **Grafismo**

Cenárea - Comunicação e Multimédia

### **Periodicidade**

Bimestral

### **Propriedade**



# LONG-TIME-LINER® CONTURE® MAKE-UP

## chegou a Portugal

### A MAQUILHAGEM DE LONGA DURAÇÃO JÁ É POSSÍVEL

\*Novo conceito de estética para sobranceiras, olhos e lábios para homem e senhora

Long-Time-Liner® Conture® Make-Up é o mais moderno conceito de maquilhagem, possibilitando resultados que permanecem alguns anos. «Na prática, trata-se de estar maquilhada a toda a hora e de apresentar um semblante magnífico em qualquer situação. Isto é, com as sobranceiras, as linhas dos olhos perfeitas e os lábios sempre bonitos, sem perda de tempo», garante Filomena Oliveira, a técnica supervisora, responsável pela introdução do método em Portugal.

Trata-se de um método absolutamente seguro, à base de produtos naturais e testado clinicamente, realizado em várias etapas. Com um lápis de cor especial marcam-se os contornos ideais, depois de realizada uma medição exacta da face. Efectivamente, o método Conture® Make-up da Long-Time-Liner® consiste em desenhar leves linhas na pele, com um aparelho especial, que dão tonalidade aos contornos. Com esta leve introdução de cor, através da pigmentação da pele, a cliente pode retomar as suas actividades logo após o tratamento.

Ao nível dos lábios, o método consiste em desenhá-los com a cor mais favorável, corrigindo eventuais irregularidades, ou aumentá-los, procedendo-se depois à pigmentação. Com isso obtém-se um contorno perfeito e um sombreado completo dos lábios, com a cor natural da pele ou qualquer outra sugerida pelas tendências da moda. A Long-Time-Liner® consegue ainda proporcionar a qualquer boca uns sedutores lábios em forma de beijo.

Quanto às sobranceiras, é sabido como tendem a crescer de forma irregular. Outro problema pode resultar do constante arrancar dos pêlos, contribuindo para a sua pouca densidade ou até sua falta. Entretanto, pintá-las é apenas uma solução de curto prazo, já que os pêlos têm uma longevidade de apenas quatro semanas. Para resolver estes problemas, o processo da Long-Time-Liner® consiste em desenhar as sobranceiras de acordo com o estilo individual e a sua cor. Sendo aprovado, procede-se à pigmentação pêlo-a-pêlo do respectivo desenho. Graças a este tipo de pigmentação tão minuciosa, o resultado é a obtenção de sobranceiras absolutamente naturais.

No caso do contorno dos olhos, pode-se escolher entre umas pálpebras suaves, tornando as pestanas mais espessas (através de um contorno com uma linha muito suave entre as pestanas), ou pálpebras mais “apelativas”, com um contorno mais forte e decorativo, conforme o gosto. Por fim, a pigmentação da linha superior e inferior das pálpebras reforçará a expressividade dos olhos e o volume das pestanas.

Isto permite corrigir em qualquer altura o Conture® Make-Up definitivo, até que a cliente fique plenamente satisfeita com o desenho. A aplicação da cor propriamente dita não se realiza sem que a cliente esteja absolutamente confiante. Posteriormente, a Long-Time-Liner® assegura eventuais retoques ou reforço da pigmentação. Dada a qualidade e natureza, o método é compatível com os demais tratamentos de beleza para a pele.

### Correcções da pele e não só

A Long-Time-Liner® Conture® Make-Up oferece, assim, uma solução multifacetada e de longo prazo, destinada sobretudo à mulher profissional e socialmente activa, que precisa e gosta de se sentir sempre bem. Além disso, é muito útil para as mulheres que têm dificuldade em maquilhar-se diariamente.

A Long-Time-Liner® evita, portanto, o ritual da maquilhagem/desmaquilhagem, o desenho irregular do baton, a necessidade de reparar a pintura após as refeições, fazer desporto ou beijar. Significativo, ainda, é o facto de este método estar financeiramente ao alcance de qualquer pessoa.

O Long-Time-Liner® Conture® Make-Up foi desenvolvido há 15 anos na Alemanha, onde a marca tem gabinetes de estética nas principais cidades, como Munique, Berlim, Dusseldorf, Francoforte e Hamburgo, mas também já está presente em países como França, Espanha, Japão, Itália, Áustria, Suíça e Canadá.

Com este método de maquilhagem de longa duração, as pequenas imperfeições de imagem ou problemas cutâneos podem igualmente ser afastados por muito tempo, ao contrário do conseguido com a maquilhagem tradicional, que apenas as disfarça durante um dia e obriga a correcções sucessivas. Por exemplo, pessoas com alergias, diabetes ou pele muito sensível, também podem tornar-se mais atraentes com o método Long-Time-Liner® Conture® Make-Up.

Este novo conceito de micropigmentação Conture® Make-Up é ainda a resposta ideal para correcção de alguns problemas de saúde e cutâneos ou causados por acidentes, tais como alopecia (falta de pêlos), vitiligo, rosácea, manchas e desordens pigmentares em geral, camuflagem de cicatrizes, lábio leporino, lesões pós-operatórias, queimaduras, etc.

### Também para homens

Outro dos serviços oferecidos é o das tatuagens temporárias, mas de muito longa duração, sendo alguns dos desenhos registados, portanto exclusivos da Long-Time-Liner®. Os clientes têm à disposição um amplo catálogo com “1001” motivos.

Saliente-se, também, que a Long-Time-Liner® Conture® Make-Up não é um serviço exclusivo para senhoras. Os homens recorrem também com frequência a este método, sobretudo os que cuidam da sua aparência estética ou que pretendem corrigir assimetrias e tonalidades. De resto, a Long-Time-Liner® vai apostar no segmento do “novo homem” metrosexual: aquele que gosta de vestir bem, de usar perfumes agradáveis, de cuidar do cabelo, das mãos e do rosto.

### Um franchising inovador

O conceito Long-Time-Liner® Conture® Make-Up surge entre nós através do sistema de franchising, pela mão da empresa MBO, sediada em Braga. A MBO conseguiu, aliás, tornar-se o primeiro master franchise da empresa detentora da insígnia, um feito inédito, já que, nos outros países, a casa-mãe é detentora de todas as unidades.

A Long-Time-Liner® assegura aos técnicos não só uma longa e sólida formação, realizada no seu instituto de pesquisa e desenvolvimento, situado em Munique, como as periódicas e obrigatórias formações complementares. Sem tudo isso, não é sequer possível deter ou manter aberta qualquer unidade. Trata-se igualmente de exigências da certificação de qualidade detida pela empresa (ISO 9001 / EN 46001).

O primeiro gabinete da Long-Time-Liner® em Portugal fica em Braga, na rua Dr. Justino Cruz, 154 - 1, sala 2.

### Para mais informações

Long-Time-Liner - Filomena Oliveira | ) 253617774 - 966262740

Franchising - Manuel Oliveira | ) 253267381 - 964032380





Será lançado no dia 12 de janeiro de 2004, na próxima segunda-feira, o novo portal do Grupo Onebiz, que é o maior grupo de consultoria a nível mundial a expandir-se em sistema de franchising. Este lançamento tem como objectivo consolidar a posição do grupo no mercado com uma imagem corporativa coincidente com os serviços de excelência prestados pelas empresas do grupo.

O novo portal <http://www.onebiz-group.com/> pretende ser uma ferramenta privilegiada de acesso à informação sobre as empresas do grupo e do tema "Franchising" para aqueles profissionais que procuram iniciar uma actividade própria ou expandi-la em sistema de franchising.

É disponibilizada a informação necessária para conhecer as marcas através de uma apresentação breve e os serviços prestados, assim como a ficha técnica das condições de acesso a cada franchising. Assim e de maneira a criar e manter um relacionamento com o potencial franchisado, este poderá ainda preencher um questionário de franquia online assim como subscrever-se a e-newsletter do grupo.

O grupo mantém um relacionamento muito cordial com os jornalistas e desta forma também foi pensado na comunicação com a imprensa, criando um formulário para subscrição às notícias do grupo. O portal também disponibiliza uma série de artigos sobre assuntos ligados à gestão

## em crescimento estratégico

empresarial, produzidos pelos gestores do grupo de acordo com a sua área de actuação. Também é de referir que esses artigos são publicados em vários órgãos da imprensa nacional.

Além disso, foi criada a área de recrutamento, o que não seria uma novidade se não contasse com o programa de estágios "onebiz academy". Destinado a jovens recém licenciados, este projecto visa o desenvolvimento de uma academia de formação em consultoria, com jovens finalistas universitários portugueses e estrangeiros, permitindo a sua iniciação na vida empresarial.

O Grupo Onebiz é líder mundial de serviços de consultoria em sistema de franchising, estando presente em Portugal, Espanha, Grécia, Angola e Brasil. Fazem parte do universo Onebiz as marcas Fiducial, Bevinco, NBB - National Business Brokers, Exchange, Bioqual, Teamvision, Elevus e Esinow (com lançamento previsto para o próximo mês).

Mas qual o segredo do sucesso deste grupo português?

Além do trabalho que vem sendo realizado de forma estratégica, existe uma forte gestão visionária, identificando as necessidades de mercado a nível de consultoria empresarial, nomeadamente no que toca às PME's. Numa época em que o país atravessa uma crise financeira e social com uma certa relevância, é de notar que economicamente este

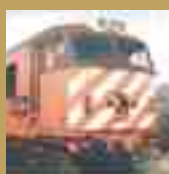
sector apresenta um crescimento expressivo. O Grupo Onebiz, na totalidade das suas redes, teve um crescimento em 2003 de 60% em facturação e 20% em unidades franchisadas em relação ao ano anterior. Segundo um dos administradores deste grupo empresarial, "numa situação de poucas garantias em relação ao emprego, as pessoas procuram empreender através de um negócio próprio", e ainda diz que "a procura por um negócio próprio deve manter-se, pois a característica inerente a esta actividade atrai as pessoas, porque a liberdade e flexibilidade que um negócio próprio proporciona é único", e acrescenta "assim como a dedicação e a responsabilidade".

Além disso, o Grupo Onebiz tem como uma das estratégias mais viciadas para 2004 a expansão internacional das marcas. É de notar que o lançamento do portal faz parte dessa estratégia, pois está disponível também em língua inglesa.

Em suma, a criação do portal insere-se na estratégia de comunicação externa e interna do grupo, mais um passo à excelência empresarial. Como o próprio slogan sugere, "creating business" é o negócio desta empresa de sucesso.

*Para mais informações, contactar:*  
*Juliana Bonfá Onebiz Group Praceta D.*  
*Nuno Álvares Pereira, 20 DB 4450-218*  
*Matosinhos - Portugal Tel: +351*  
*229395009 Fax: +351 229372350*  
*juliana.bonfa@onebiz-group.com*

PUB



**NORBRASS**  
 Modelismo Ferroviário de Precisão

[www.norbrass.com](http://www.norbrass.com)

## ACTIVE INSURANCE em expansão nacional



Marca recém lançada conta já com 12 unidades em Portugal. A marca Active Insurance, dedicada à mediação de seguros, iniciou sua expansão já com grande presença no mercado nacional. Recém lançada em Novembro do último ano, a formação inicial dos primeiros parceiros franchisados da Active contou com 7 participantes e durou cerca de 15 dias. No período de formação os franchisados obtiveram o conhecimento necessário para desenvolver esta actividade e gerirem o seu próprio negócio. Mas, mais interessante ainda é o facto de que finalizada a primeira formação, a

marca já contava com mais 5 unidades com contratos formalizados, totalizando assim 12 franchisados e unidades da rede a nível nacional. Qual a diferença da Active Insurance para os outros mediadores? Essa pergunta surge quase instantaneamente, uma vez que o mercado de seguros está repleto de mediadores de seguros. Porém, é na diferença que a Active Insurance aposta. Assim, a missão da Active é encontrar a melhor solução e o melhor seguro para cada caso concreto. Isso significa dizer que a Active entra no mercado de seguros, sem ligação exclusiva a uma seguradora, seleccionando o melhor serviço a oferecer ao cliente. Neste sentido, a Active Insurance presta os seus serviços, de forma independente e profissional, através de uma rede de parceiros a nível nacional. Os serviços são basicamente os seguintes:

Levantamento gratuito dos riscos. Relatório de riscos, coberturas e aconselhamento. Propostas de seguros. Colocação dos seguros nas Instituições Seguradoras aos melhores preços de mercado. Acompanhamento contínuo da sua carteira de seguros. Apoio na resolução de sinistros.

Acompanhamento na evolução dos capitais em risco vs capitais seguros.

Relembre-se que o Grupo Onebiz é líder mundial de serviços de consultoria em sistema de franchising. Fazem parte do universo Onebiz as franquias Fiducial, Bevinco, NBB – National Business Brokers, ExChange, BioQual, Teamvision e Elevus. O Grupo está presente em Portugal, Espanha, Grécia, Polónia, Angola e Brasil, tendo fechado o ano 2003 com um volume de negócios de 2,5 milhões de euros.

## MRW lança serviço urgente



No sentido reforçar a liderança ibérica no transporte urgente de documentos e pequenas encomendas, e de aumentar o leque de soluções de transporte aos seus clientes, a MRW acaba de lançar um novo serviço ibérico: o Urgente Promoções.

Os clientes, da empresa de courier de origem espanhola, poderão usufruir deste serviço com um preço reduzido, quando realizem, com a mesma data de emissão, mais de 25 envios de

conteúdo idêntico, até um máximo de 2Kg ou 100cm cada.

Disponível nos formatos Urgente Promoções Peninsular e Extra-Peninsular (Baleares, Canárias, Ceuta e Melilla), o novo serviço assegura a entrega em toda a Península Ibérica até às 19 horas do dia seguinte à sua emissão.

Direccionado ao mercado de promoções, como agências de comunicação, de publicidade e mercado empresarial em geral, este serviço está integrado na estratégia MRW de consolidar a sua liderança no mercado ibérico de transportes urgentes, com a fidelização e captação de novos clientes, dadas as

características, qualidade e baixo preço a que é comercializado.

À semelhança do que já acontece com os restantes serviços da marca, os clientes terão disponíveis gratuitamente, todos os dados relativos aos seus envios em [www.mrw.pt](http://www.mrw.pt). Ao Urgente Promoções é ainda possível adicionar as prestações complementares MRW, como a entrega até às 8h30 ou a Confirmação Imediata de Entrega.

A MRW comemora este ano o décimo aniversário de presença em Portugal, ano para o qual tem as melhores expectativas de crescimento, quer ao nível do número de lojas franchisadas, quer de venda de serviços.

PUB

# PASSA-SE

Franchising de lavandaria com todos os direitos, de reconhecida marca internacional de lavandarias, na zona do centro de Braga perto da Estação de Comboios. Facturação garantida e demonstrável e boa carteira de clientes.

Para informações queira por favor ligar para 919 779 260 ou enviar através deste site telefone para contacto.

## O 1º SHOPPING DA REGIÃO



\* FDO investe de 14 milhões de euros e cria de 300 postos de trabalho directos.

A FDO Investimentos vai proceder hoje, quinta-feira, à entrega das chaves aos lojistas do Forum Theatrum Bragança, aquele que é o primeiro 'shopping center' de toda a região do nordeste transmontano. O empreendimento, promovido pela FDO Investimentos Imobiliários, representa um investimento de 14 milhões de euros. Localizado na avenida Francisco Sá Carneiro, a principal via da cidade e servindo directamente cerca de 76.000 pessoas, o Forum Theatrum Bragança

oferece 45 lojas, três salas de cinema, um parque público de estacionamento para 450 viaturas e uma pequena área habitacional com 16 fogos. A inauguração do Forum Theatrum e consequente abertura ao público, será realizada em Março.

Com este equipamento, a capital de distrito passa também a oferecer as novas formas do comércio moderno, cuja necessidade desde sempre se fez sentir na região. Além disso, irá constituir um factor de revitalização do comércio da região e da cidade, pelo que o empreendimento foi desde logo encarado como uma oportunidade para o distrito. De resto, o Forum Theatrum tem dimensões perfeitamente adequadas à paisagem que o envolve e à população que se propõe servir.

É ainda de salientar que o Forum Theatrum vai ser responsável pela criação de 300 postos de trabalho directos, além dos que indirectamente serão criados, quer a montante quer a

jusante. Mas a qualidade global do shopping também já permitiu a comercialização de praticamente 100% das lojas disponíveis. De igual modo, isso motivou desde a primeira hora a adesão por parte de importantes grupos, como é o caso da Sonae, da Ibersol ou da Inditex, que estão presentes com algumas das suas insígnias mais significativas.

Tanto a empresa promotora como a construtora, respectivamente a FDO Investimentos Imobiliários, SA e a FDO Construções, SA, são empresas do grupo FDO, SGPS, SA, sediado em Braga. A holding integra ainda mais de uma dezena de outras empresas que actuam em áreas como a promoção imobiliária, gestão de parques de estacionamento, centros comerciais, empresariais, industriais e de serviços, transportes e aluguer de equipamentos, representações para a construção e merchandising.

## FIDUCIAL em 1º lugar no ranking



A Fiducial, uma empresa que oferece a nível mundial serviços de contabilidade e apoio a gestão para pequenas e médias em empresas em outsourcing, anunciou, no último dia 22 de Dezembro, que ficou em 1º lugar na categoria de serviços financeiros no ranking anual das 500 maiores empresas em franchising da Revista Entrepreneur de 2004. Além disso, passou para o 67º lugar a nível geral segundo a mesma revista. Este é o 25º ano de edição deste ranking, que será publicado na edição de Janeiro da Entrepreneur, representando um significativo acontecimento para a empresa, que estava colocada em 349º lugar no passado ano de 2003.

A revista tem como factores para a definição do ranking a análise de índices financeiros, taxa de crescimento, tamanho da rede, anos no negócio, tempo de expansão em franchising, custos de entrada e volume de negócio.

Em Portugal, a empresa está na 2ª posição em franchise de serviços (financeiros e outros tipos de serviços),

segundo a Revista Negócios & Franchising, tendo assim a primeira posição na categoria de serviços financeiros a nível nacional.

"A nossa rede de escritórios nota uma clara e crescente procura de serviços pelo mercado de empresários em nome individual e pequenos negócios, que precisam de um serviço de contabilidade apoio a gestão em outsourcing", diz Yves Morard-LaCroix, Vice Presidente Executivo da Fiducial. "Os potenciais franchisados acreditam que a Fiducial é uma marca que está focada na obtenção de sucesso para os seus membros, oferecendo um suporte relevante, formação inicial e numerosas possibilidades de negócio".

Os potenciais franchisados reconhecem a Fiducial como sendo uma empresa visionária, oferecendo uma larga oferta de serviços financeiros para empresas.

### Fiducial Portugal

Estabelecida na Europa em 1970, a Fiducial é 13ª maior empresa de contabilidade e apoio a gestão em termos mundiais. Com uma facturação acima de 600 milhões de euros, a Fiducial tem mais 6.500 colaboradores por todo o mundo, servindo cerca de 185.000 clientes.

A Fiducial chegou em Portugal em 1999 e

dispõe actualmente de mais de 50 partners e aproximadamente 1.000 clientes. A missão da Fiducial é disponibilizar serviços em outsourcing para pequenas e médias empresas, capacitando-as ao crescimento organizado com rentabilidade.

A Fiducial Portugal abriu recentemente mais 2 escritórios, em Lisboa, Parque das Nações e em Famalicão. Ilídio Faria, Brand Manager da Fiducial Portugal acredita que o mesmo ritmo continuará em 2004, enquanto empreendedores continuarem na procura pela liberdade e flexibilidade que o negócio próprio proporciona.

A Fiducial oferece os seguintes serviços: Contabilidade, Consultoria e Relatórios Financeiros, Planeamento e Preparação de Impostos, Processamento de Salários, Projectos e Estudos para Investimento.

Relembre-se que o Grupo Onebiz é líder mundial de serviços de consultoria em sistema de franchising. Fazem parte do universo Onebiz as franquias Fiducial, Bevinco, NBB – National Business Brokers, ExChange, BioQual, Teamvision, Elevus e Active Insurance. O Grupo está presente em Portugal, Espanha, Grécia, Angola e Brasil, tendo fechado o ano 2002 com um volume de negócios de 2,4 milhões de euros.





## Serviços para Empresas Negócios a Investir

Com um crescimento cada vez mais visível nos últimos anos, o sector dos serviços tem-se afirmado no mercado pelas excelentes oportunidades de negócio que oferece. Com as novas necessidades das empresas desejosas de evoluir e melhor servir, surge também a aposta num novo segmento de mercado associado à prestação de serviços a empresas. Mais uma vez, o mercado nacional tem revelado terreno favorável à expansão de diversas marcas em diversas áreas. Consultoria, serviços de transporte urgente ou limpezas, são apenas alguns exemplos.

### Grupo Onebiz – Franchising de Consultoria

O grupo Onebiz afirma-se actualmente como o maior grupo português de consultoria, contando já com cerca de 100 escritórios franchisados, prestando serviços a um total de 2000 empresas espalhadas por todo o país. Marcas como Fiducial, NBB, Exchange, Active Insurance, Bevinco, Bioqual fazem parte do grupo actuando nas mais diversas áreas de consultoria empresarial.

Nos serviços de contabilidade e apoio à gestão das PME, a Fiducial, que actua entre nós desde 1999, contando hoje com um conjunto de 53 escritórios, disponibiliza-nos uma vasta gama de serviços que vão desde a contabilidade aos projectos de investimento ou à avaliação de empresas, acompanhando de perto os clientes com um aconselhamento mensal baseado em relatórios

financeiros. Se tem pretensões de investir neste negócio a formação em contabilidade, economia ou gestão é factor primordial para além do profissionalismo, espírito empreendedor e de equipa. Quanto aos objectivos da Fiducial, Pedro Santos e António Godinho, detentores do master franchise para Portugal, não hesitam em afirmar que “o objectivo é acompanhar de perto os nossos clientes, aumentar os seus lucros,



eficiência e a sua organização”. Se preenche os requisitos exigidos, saiba que o investimento total ronda os 32.500 €, sendo o direito de entrada de 12.500 €. Os royalties são de 6% e a taxa de publicidade de 2%. O contrato tem duração de 10 anos renovável por igual período.

No sector da hotelaria e restauração, Bevinco, Bioqual são apenas algumas opções. Na auditoria de consumos ao sector hoteleiro a Bevinco destaca-se com o principal objectivo de controlar o consumo de bebidas em

estabelecimentos, no sentido de otimizar a rentabilidade através de desvios de álcool, de peso das ofertas na facturação, de análises de rentabilidade, detectando deste modo as perdas significativas de álcool, reduzindo-as através de auditorias periódicas. Aos franchisados é exigida formação em gestão hoteleira, economia e contabilidade. O investimento total é de 30.000 €, com um direito de entrada de 12.500 €. Os royalties de exploração são de 15 € por auditoria, sendo a taxa de publicidade de 62 € / mês. A duração do contrato é de 5 anos renovável por igual período.

Mas oportunidades não se esgotam por aqui. Se tem formação em ciências económicas, uma forte capacidade de gestão e um profundo conhecimento do tecido empresarial local, a NBB apresenta-se como uma excelente novidade em franchising a operar na área de “business brokerage”, isto é, na intermediação da compra e venda de empresas. A existência de vários departamentos aos diferentes níveis funcionam como base de apoio e acompanhamento a todos os investidores desde a gestão e controlo da unidade, plano de negócios, recursos humanos, avaliação de empresas, consultoria, marketing, base de dados, design gráfico, publicidade local, até às questões logísticas, à formação e animação de rede. O investimento total é de 30.000 € incluindo software, formação inicial, apoio inicial e contínuo, material publicitário e de uso corrente e também o direito de entrada de

15.000 €. Os royalties de exploração são de 6%, a taxa de publicidade é de 2%. O contrato tem duração de 5 anos sendo renovável por mais 5 adicionais.

### **MRW – Serviços de entregas urgentes**

No que se refere aos serviços de apoio aos negócios, a falta de tempo e as inúmeras tarefas a cumprir diariamente, ditaram o aparecimento da MRW, disposta a implantar um novo conceito, indo sobretudo ao encontro das necessidades das empresas no que diz respeito ao transporte de documentos e pequenas encomendas urgentes. De origem espanhola a marca actua há mais de 25 anos em Espanha, tendo-se implantado no nosso país em 1994, onde conta já com uma rede de 57 franchisados. A aposta na qualidade, na rapidez, na cobertura do mercado ibérico, nas entregas por todo o mundo, fazem da MRW um conceito de sucesso em franchising onde trabalham actualmente mais de 7000 pessoas. Com a intenção de captar novos clientes foi lançado recentemente dois novos serviços dentro do espaço ibérico, o "Expresso Documentos" e o "Express 2 Kg". Quanto à selecção dos franchisados, Pedro Mega salienta que "é muito importante uma sensibilidade para a actividade comercial e a capacidade de resposta aos momentos iniciais do arranque de qualquer estrutura". Aos franchisados são garantidos os meios operacionais, comerciais e tecnológicos necessários ao seu bom desempenho, além de ser garantida a sua plena participação nas decisões de gestão da rede, numa base de confiança e parceria, com vista a uma "relação de negócios equilibrada e vantajosa para ambas as partes que deve advir do trabalho diário comum". No que se refere ao investimento, saiba que no total é necessário uma disponibilidade de

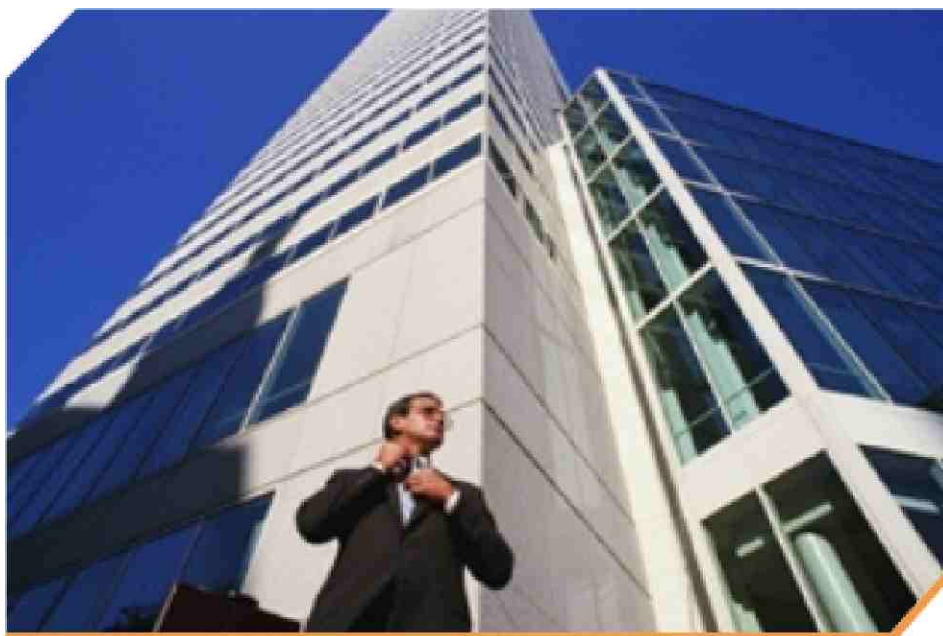
50.000 €, sendo que o direito de entrada se situa entre os 15.000 € e os 20.000 €. A taxa de publicidade será de 5%, e os royalties de exploração variáveis. A duração do contrato será de 5 anos, sendo renovável pelo período de 1 ano.

### **House Maid – Serviços de Limpezas**

A operar no mercado desde 2001, a House Maid assenta a sua actividade no serviço de limpezas domésticas e escritórios, aproveitando claramente

sua imagem de marca. Aos franchisados é garantido todo o apoio e formação inicial e continua nas áreas das finanças, pessoal, software e marketing. O investimento total ronda os 25.000 €, com 6% de royalties e 2% de taxa de publicidade. O contrato terá uma duração entre 5 e 10 anos, sendo renovável por igual período.

Dentro da área dos serviços, as marcas de apoio a empresas têm vindo a ganhar terreno nos negócios em franchising, contribuindo para o crescimento que o sector tem registado nos últimos anos. A pensar



a tendência crescente na procura deste tipo de serviços por parte de particulares mas também de empresas. A formação e profissionalismo das empresas, funcionam como uma mais-valia no alcance do objectivo primordial da House-Maid, criar um bom serviço aos clientes considerando as suas opiniões e necessidades. A eficiência do serviço é assegurada por dois profissionais qualificados em cada equipa, contando também com um sistema de parcerias no sentido de assegurar o fornecimento dos melhores produtos e equipamentos fazendo da qualidade a

nos gestores que precisam de tomar decisões em pouco tempo, respeitar horários, definir estratégias a longo prazo, o objectivo destas marcas, a operar em rede, não será mais do que atingir serviços excelentes e especializados que simplifiquem a vida das empresas, baseadas nos mesmos critérios de rapidez, eficiência e qualidade que definem o sucesso de qualquer rede, em qualquer ramo, na busca de novas perspectivas, na procura de novos horizontes, no alcance das melhores oportunidades para excelentes negócios.



Por Carlos Gontijo

# MELHORAR ou morrer...!



Nossa! Que crise! Eis uma constacção geral. A crise bate à porta de todas as empresas; sejam elas grandes ou pequenas. Muitos de nós temos a mania de dizer que "...só os pequenos sentem a crise...", isto não é verdade as pequenas empresas representam 80% do PIB da Europa, geram milhares de empregos, ou seja: são o motor da CEE.

O pequeno investidor opta por modelos de negócios experientes, rentáveis e organizados. E o franchising vem exactamente ao encontro destas características - um investimento seguro - desde que bem escolhido - com acompanhamento gerencial e infraestrutura testada e aprovada pelo mercado.

Por outro lado o Franchisador ou seja, aquele que compartilha o seu nome, marca, modelo de negócio, tem a preocupação de sempre manter sua imagem em alta, com uma boa visibilidade e rentabilidade crescente. O que nos dias que correm, não é tarefa fácil.

O mercado internacional do comércio tem demonstrado que factores como o atendimento ao cliente, as vendas o merchandising e programas de satisfação e

fidelização do cliente são a chave para o desenvolvimento e sucesso de qualquer negócio. Incompreensivelmente o foco competitivo nesta e outras áreas como, o front office ( vendas ) o back office (liderança e serviços), ainda é pouco trabalhado.

As empresas ou seja os franchisadores tem duas opções: MELHORAR ou Morrer.

De acordo com pesquisas realizadas pela CI - Consultores Independentes, os investimentos em áreas comportamentais da gestão devem aumentar gradativa mas, drasticamente nos próximos anos. Tendo em conta o aumento da concorrência entre as marcas nacionais e internacionais, assim como a consequente redução das margens de lucro sobre os produtos que impulsionará mesmo que involuntariamente os gestores para uma corrida pela competitividade comercial.

Fizemos um estudo, numa amostra de empresas de produtos/serviços do mercado nacional, onde auditamos pelo menos três factores impeditórios e ao mesmo tempo possibilitadores do desenvolvimento de suas diversas áreas de negócios. Por ordem de importância, são eles: o marketing de relacionamento com o

cliente, conhecimento do produto e técnicas efectivas de vendas.

Todos gostamos de ser bem tratados e o atendimento começa, mesmo que seja com um sorriso quando entramos em uma loja até a simpatia do colaborador no caixa, factores como estes "simples" contribuem para a retenção do cliente, traz valor agregado ao seu negócio, a vertente afectiva que o pequeno investidor quer ver e ter com o mercado.

O conceito do franchising é aliciante, interessante, bem estruturado, de facto, muito inteligente. Cabe aos empresários deste sector investirem estrategicamente nos pontos fundamentais para o crescimento sustentável. O mercado nos tem dado sinais, alertas, indicações, a cada dia, sobre qual o caminho a percorrer. Podemos decidir pela prevenção e preparação ou, decidir por nada fazer e, Morrer...

Carlos Gontijo - Director da CI - Consultores Independentes

Consultadoria para Redes de Franchising e Shopping Centers.

PUB

## Distribuição de Publicidade com cobertura nacional a 100%



### BAAM

Comunicação e Imagem, Lda.

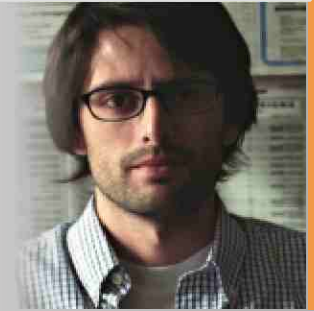
Lisboa | Porto | Braga | Leiria | Faro

SERVIÇOS COMERCIAIS | LIGUE GRÁTIS 800 20 44 70

info@baam.pt

www.baam.pt

Por Guilherme Soares



## **MRW: há 10 anos em Portugal a ser mais rápida!**

Há 10 anos em Portugal, a Mensajeros Radio Worldwide (MRW), empresa espanhola de distribuição de encomendas até ao máximo de 40 kgs e 250 cm (soma dos três lados: comprimento, altura e largura), tem já no nosso país 62 unidades franchisadas, a última das quais aberta já este ano em Valença do Minho, “prevendo chegar próximo das 70 unidades até ao final de 2004”, disse ao franchising.pt Pedro Mega, director-geral da MRW Portugal. A MRW, líder ibérico do sector, nasceu em 1977 em Barcelona com a designação Messajeros Radio para, em 1987, converter-se em Mensajeros Radio Wordwide e em 1994 entrar no mercado português em sistema de franchising. Conta Pedro Mega que no início tratava-se de uma empresa local e familiar de distribuição urgente de encomendas que se circunscrevia à capital da Catalunha. O crescimento foi exponencial e, 26 anos depois, a MRW tem 687 lojas em regime franchising repartidas por Andorra, Espanha, Gibraltar e Portugal, 27 plataformas operativas, mais de 8000 colaboradores, mais de 3500 veículos e três aviões. Em Portugal, além das 62 unidades já referidas, a MRW tem duas plataformas operativas e mais de 150 viaturas.

A aposta no franchising surge em 1991 quando se detecta que o crescimento com base em agências próprias não permitia o rápido crescimento que o mercado, em função do tipo de serviço prestado e das garantias de qualidade, exigia.

Conta Pedro Mega que “desse momento até

à decisão de franchisar foi um passo”, já que, inclusivamente, aqueles que eram funcionários da empresa por toda a Espanha aceitaram de bom grado o desafio de se tornarem empresários e titulares de zona exclusiva para exploração dos mercados que melhor conheciam e onde eram conhecidos. “A estratégia revelou-se acertada”, lembra Mega. O desenvolvimento da marca passou a ser muito mais forte, com uma muito maior acção ao nível local, com muito mais intervenção do ponto de vista comercial e com muito maior rigor na qualidade de serviço, “ao ponto da MRW auto-penalizar-se em 10 envios gratuitos por cada um que seja entregue fora do horário estipulado”, frisou o responsável.

A MRW tem vários serviços de entrega, mas



existem dois que Pedro Mega considera ser a razão que “nos distingue dos restantes operadores, pelos prazos record de entrega que permitem oferecer ao cliente em todo o país”: o Urgente de Hoje para Hoje e o Urgente 10h30. O Urgente de Hoje para Hoje proporciona ao cliente a entrega no mesmo dia da recolha, sem encargos adicionais e em todo o país, exceptuando o nordeste transmontano. Já o Urgente 10h30, que permite a recolha até ao final do dia, a entrega é feita na manhã

do dia seguinte até às 10h30. A este último serviço poder-se-á adicionar a prestação complementar 8h30, para entregas de maior urgência, em que a MRW garante a entrega até às 8h30 do dia seguinte em qualquer ponto do país. Também o serviço CIEN (Confirmação Imediata de Entrega) diferencia a MRW dos demais operadores graças à informação telefónica imediata, sobre a hora e a pessoa a quem foi entregue a encomenda.

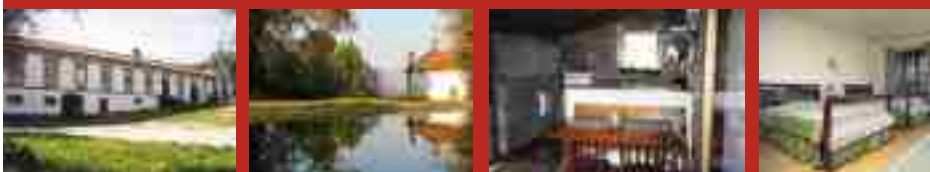
“Nestes serviços, bem como em todos os outros, asseguramos o escrupuloso cumprimento do horário contratado. Quando tal não possa acontecer, o cliente tem direito a dez envios gratuitos”, explicou o director-geral ao franchising.pt A empresa recebeu já várias e certificações e prémios, o último dos quais o “Imsero Infanta Cristina” em 2003, pela responsabilidade social desenvolvida.

Para os interessados em tornarem-se franchisados da MRW:

- Investimento total: 50 mil euros (cerca de 10 mil contos)
- Direito de entrada: 15 mil euros a 20 mil euros
- Royalties de exploração: Variável
- Royalties de publicidade: 5%
- Duração do contrato: cinco anos
- Período de renovação: um ano

Mais informações em [www.franchising.pt](http://www.franchising.pt) e em [www.mrw.com](http://www.mrw.com)

PUB



**Quinta de Lages**



[www.quintadelages.com](http://www.quintadelages.com)

### 3 perguntas a...

*Pedro Mega (director-geral da MRW Portugal)*

**franchising.pt** – Qual a vantagem dos serviços prestados pelas lojas MRW em relação à concorrência?

**Pedro Mega** – As vantagens são



várias. A começar pelo facto de termos 62 lojas em Portugal e através delas sermos a única empresa que realiza serviços de transporte urgente de 'Hoje para Hoje', cobrindo, no mesmo dia da recolha, mais de 3900 localidades portuguesas.

É também a única empresa do mercado a ter horários de entrega estipulados em todos os serviços que presta e a auto-penalizar-se, com oferta de 10 envios gratuitos, por eventual atraso na entrega. Os três serviços de entregas no dia seguinte ao da recolha (8h30, 10h30 e 24h) permitem ao cliente, com todas as garantias, optar pela solução que mais lhe convier. Dada a forte implantação em Espanha (mais de 600 franquias) e de toda a estrutura (mais de 8000 pessoas, 3500 veículos, três aviões e 27 plataformas operativas), a MRW possui, de e para Espanha, tempos de trânsito inigualáveis no mercado e com preços extremamente competitivos. Outro elemento que

nos diferencia é a possibilidade de o cliente poder fazer o seguimento do seu envio e receber, diariamente, por e-mail, a prova de entrega do mesmo.

**franchising.pt**- A MRW deixou de fazer patrocínios e publicidade e canalizar cerca de 1,5 por cento da facturação anual líquida para planos

de acção Social, podendo beneficiar assim os menos desfavorecidos, que podem usufruir de envios gratuitos ou com elevados descontos. Porquê esta estratégia e como é que as pessoas podem usufruir destes benefícios?

**Pedro Mega** – De facto, a MRW deixou de fazer patrocínios e publicidade na sua formas mais clássica: aos serviços, bem como deixámos a política de patrocínios que tínhamos, (como por exemplo ao carro campeão no campeonato espanhol FIA GT). Isso não representou o fim da publicidade MRW nem dos patrocínios da marca, mas antes o início da publicidade, exclusivamente, aos diversos planos de acção social. A publicidade de marca quer em Espanha quer em Portugal é unicamente a cada um dos nossos planos de acção social, adaptando a inserção de cada plano ao 'target' da publicação. No âmbito da responsabilidade social das empresas que advogamos e pela qual somos

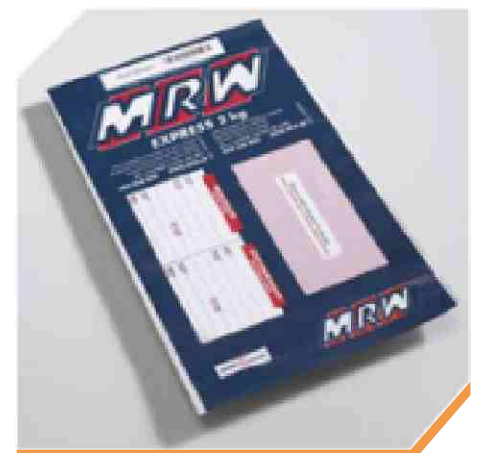
reconhecidos, proporcionamos aos sectores mais desfavorecidos da sociedade o acesso aos nossos serviços de forma absolutamente gratuita. Para tal apenas terão de se dirigir a uma franquia MRW.

Dois exemplos. Um é o "plano sub-25": consiste num envio gratuito por mês para estudantes e militares a cumprir o serviço militar obrigatório com menos de 25 anos, deslocados do seu local habitual de residência; o outro o "plano família", que permite a famílias numerosas (mais de dois filhos) realizar um envio gratuito por mês.

**franchising.pt** – Que balanço fazem dos 10 anos da MRW em Portugal e o que têm em perspectiva para o futuro?

**Pedro Mega** – Fazemos sem dúvida um balanço muito positivo. Foram 10 anos de implantação e consolidação de uma estrutura operacional e comercial apta a realizar serviços de transporte urgente com características únicas em Portugal. Hoje temos uma sede, recém inaugurada, com mais de 3.500 m<sup>2</sup> junto à A1 (um investimento de mais de 2 milhões de euros) e 62 franquias espalhadas pelo país. Em termos de projectos queremos continuar o crescimento da rede, incrementar a sua capilaridade no território nacional, de forma a estar cada vez mais próximo do seu objectivo, ou seja, estar o mais próximo possível dos clientes que utilizam a marca.

Queremos também introduzir tecnologias inovadoras e implantar novos serviços num futuro próximo.





**FRANCHISING & NEW BUSINESS: Nº 4 NAS BANCAS!**



**NÃO PERCA A OPORTUNIDADE! RECORTE, PREENCHA E ENVIE JÁ!**

Sim, quero assinar a revista **Franchising & New Bussiness** por um período de:

- 2 anos (12 edições) com desconto de 30% por 25,20€ (2,10€ ex.)
- 1 ano (6 edições) com desconto de 15% por 15,30€ (2,55€ ex.)

Nome: \_\_\_\_\_

Data Nasc.: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_ Profissão: \_\_\_\_\_

Morada: \_\_\_\_\_

Código Postal: \_\_\_\_ - \_\_\_\_ Telefone: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

Envio o cheque nº \_\_\_\_\_ no valor de \_\_\_\_\_ €, de banco \_\_\_\_\_ à ordem de Quiosque Tejo, Lda.


Faço uma transferência bancária no valor de \_\_\_\_\_ €, para a conta nº 003500330001062393004 da Caixa Geral de Depósitos, em nome do Quiosque Tejo, Lda.

Envio Vale Postal no valor de \_\_\_\_\_ €, à ordem de Quiosque Tejo, Lda., para a morada: Rua Chão do Conde, 5-G • 2890-096 Alcochete

Assinatura: \_\_\_\_\_

**Quiosque Tejo**  
Sociedade Editora de Publicações, Lda  
Rua Chão do Conde - 5G  
2890-096 Alcochete

**Como assinar:**

  
**21 234 0571**

  
**21 234 0564**

www.franchising.pt



## CASA ALVARINHO

Tel. 251 809 040  
Fax 251 824 016  
casaalvarinho@mail.telepac.pt

Somos uma empresa com 40 anos de experiência, dedicados ao sector da roupa de casa. Nas nossas lojas procuramos criar linhas de produtos que se complementem e se interliguem entre si, aliando a melhor fórmula, desenho, qualidade e preço.

O desenvolvimento da rede de franchising faz-se com base numa loja-tipo, com uma área de exposição na ordem dos 80 metros quadrados e que disponibiliza a generalidade dos produtos comercializados na casa-mãe, tanto ao nível da marca Casa Alvarinho. Os funcionários ao serviço dos franchisados recebem formação especializada, sendo as colecções de cada nova época lançadas em simultâneo em toda a rede.



## PRESS TO

Tel. 218 807 000  
Fax 218 807 005  
www.presto.com  
prestoportugal@mail.telepac.pt

Duas palavras definem a Press To: êxito e qualidade. Desde a sua posição indiscutível de liderança, a multinacional espanhola continua apostando numa contínua melhoria em qualidade, rapidez e atenção ao cliente – os três pilares básicos da filosofia Press To.

O Departamento de Investimento e Desenvolvimento realiza estudos contínuos de tecidos novos e de produtos de limpeza. Para além disso, as máquinas da Press To, de última geração e ecológicas, têm sido melhoradas no sentido de facilitarem o trabalho dos seus franquiados. Resultado desse esforço são os dois módulos criados para oferecer um serviço integral que responda às necessidades actuais do cliente: Press Piel e Press Toke.

O conceito Press Toke incorpora-se dentro dos estabelecimentos Press To. Desta forma, limpeza e arranjos de peças de roupa unem-se com o objectivo de rentabilizar ainda mais o negócio dos franquiados e de oferecer um serviço completo num mesmo local.

Pressto oferece aos seus franquiados um conhecimento sólido, reunido em manuais que abordam todas as facetas técnicas; um Centro de Formação com o curso de maior formação no seu sector e máquinas com certificações ecológicas europeias.



## CLÍNICA do BEM ESTAR

Tel. 239 701 744  
Fax 239 780 375  
www.clinicabemestar.com  
franchising@clinicabemestar.com

A Clínica do BemEstar é uma unidade de saúde especializada em Medicina Estética. Partindo de uma profunda formação dos seus Recursos Humanos e recorrendo à mais moderna tecnologia a Clínica do BemEstar desenvolveu "know-how" e protocolos de actuação próprios que têm demonstrado um grande sucesso em vários tratamentos.

Após a consolidação da sua unidade padrão em Coimbra, a Clínica do BemEstar prepara a sua expansão em franchising, tendo prevista a abertura das primeiras unidades franchisadas durante o primeiro semestre de 2003.

A equipa da Clínica do BemEstar está presente em todas as fases de desenvolvimento do projecto, acompanhando os seus franchisados quer na preparação da abertura (selecção dos locais, arquitectura, informática, negociação com fornecedores, formação de todos os colaboradores, planos de marketing e de gestão) quer na fase de exploração, através de uma assistência permanente e dinâmica. A sua actividade é altamente rentável e o período de recuperação do investimento é muito curto.



## NEWCAR

Tel. 253 300 340  
Fax 253 625 560  
www.newcar.pt  
info@newcar.pt

NewCar é um novo conceito de reparação e acondicionamento automóvel inteiramente desenvolvido pela HISPANOR, PRODUTOS INDUSTRIAIS, LDA, empresa portuguesa fundada em 1980.

A HISPANOR tem sido pioneira no nosso país no lançamento de diversos produtos e processos inovadores destinados à reparação automóvel, sendo presentemente líder em vários nichos deste mercado.

Apoiada na sua larga experiência, a HISPANOR projectou e produziu o sistema total de rejuvenescimento automóvel NewCar, comercializado desde 1999 através de centros franchisados localizados em todo o país.

Baseado na oferta de pequenos serviços, cada centro NewCar possui técnicos altamente especializados e treinados, com soluções rápidas e muito económicas para todo tipo de problemas de acondicionamento de veículos, mesmo aqueles de solução aparentemente impossível.

Anuncie na



O Seu Negócio Agradece!