

RELATÓRIO DE VISITA DE CONSULTORIA

FRANQUIA: 260 – Heitor Penteado / SP

DATA: 14/03/18

PARTICIPANTES: ALEXANDRE - FRANQUEADO
PAULO PEREIRINHA - FRANQUEADORA

RESUMO DA VISITA

ASSUNTOS TRATADOS:

1. Apresentado estrutura de suporte ao franqueado – que pode auxiliar nos assuntos de consultoria e gestão do negócio, operação e processos e treinamento de lavanderia, financeiro, manutenção preventiva, corretiva e compra de equipamentos/peças de reposição.
 - 1.1 **Suporte de gestão de franquias** – sendo responsável pela área Paulo Pereirinha – paulo@drycleanusa.com.br, telefone 11.96644.3533
 - 1.2 **Suporte de treinamento de operação e de processos de lavanderia** – sendo o Responsável Debora Bueno – debora@drycleanusa.com.br – telefone 11. 99120.4739/ 3045.6976 e sua treinadora é Miriam Theodoro – treinamento3@drycleanusa.com.br - telefone 11. 96643.8719
 - 1.3 **Nextch** – Assistência Técnica e compra de equipamentos, peças de reposição e manutenção preventiva e corretiva de equipamentos – sendo o responsável pela área Daniela Lemes – daniela@nextch.com.br - 11. 3755.0861.

Quanto à taxa de manutenção posso conceder um abono temporário e por 6 meses no valor de R\$ 150,00 mensais. Esse tipo de assistência está prevista na cláusula 6.2.D – abaixo descrita :

Assistência Técnica – cláusula 6.2.D

O franqueado deve manter todos os seus equipamentos em perfeito estado de funcionamento e conservação e para tal só pode ser feito reparos/ substituição de peças por nossa empresa credenciada Nextch - através do Contrato de Manutenção Preventiva / ou empresas por nós credenciadas. As peças e serviços de reparo correm por conta do franqueado – no caso de quebra / defeitos nos equipamentos.

- 1.4 **Markcom** – empresa responsável por todo o marketing e materiais eletrônicos e impressos – que pode lhe auxiliar em divulgação de sua loja e de serviços, além de ser a responsável por todo o material para divulgação e relacionamento com seus clientes e mercado.

Toda e qualquer informação sobre padronização, promoções, comunicados da Dryclean USA, fornecedores homologados, uniformes padrão – estão disponibilizados na área restrita do site e também são enviados para seu e-mail oficial – por onde chegam todas e quaisquer informações da franqueadora e seus departamentos, fornecedores homologados e parceiros.

Contato : Thainá :

MarkCom Comunicação & Marketing
[+55 19 3621.3675](tel:+551936213675)
e-mail: atendimento3@markcom.com.br
markcom.com.br

1.5 Envio de RSL – os mesmos são imprescindíveis para avaliar seus números de vendas e indicadores – que sem os mesmos fica impossível avaliar ou dar qualquer suporte de consultoria à loja.

Portanto conforme solicitado em nossa reunião, peço que os envie mês a mês – até ter implantado o sistema LINX em sua loja

Você precisará enviá-los mensalmente até o 5º. Dia útil de cada mês – enquanto não tiver migrado para a Linx. Assim que o fizer poderá abastecer a planilha e eu poderei enxergar via sistema (Dash board)

1.6 DRE – este é de grande importância para sabermos como andam suas despesas e consequentemente seus resultados. Conforme falamos sobre estrutura de funcionários na loja x faturamento – está com uma pessoa à mais. Hoje você tem x atendentes/ lavadeiras, x lavadeira, x passadeiras, x costureira e 1 motorista delivery.

Outras economias que pode fazer são:

. Sacos plásticos e cabides através das sacolas vermelhas para seus clientes e bolsa do plano Smart – peças do dia a dia – bermudas, camisetas, toalhas, calça jeans e sarja, toalhas, fronhas – que economizam plástico + cabides – uma vez que as peças vão lavadas, passadas, dobradas.

Ter as máquinas em pleno funcionamento, contratando o plano de manutenção preventiva da NEXTCH, mencionado no item 1.3 acima.

. APP Delivery – disponível no sistema da Linx, que além de facilitar o que já faz na mão, permitirá que captem mais serviços durante a execução da rota de entrega.

1.7 Migração para o sistema LINX

O maior número de reclamações que recebemos foi relativo ao sistema equipe sistemas – por não ser um bom software....com a LINX conseguiremos oferecer um sistema completo de comunicação, visando o futuro da rede Dryclean USA uma vez que teremos:

. APP Cliente

. APP Delivery

. Dash board – com informações de faturamento, crescimento comparativo entre período, principais indicadores de desempenho de sua loja (Evolução de Preço Médio, venda de Tapetes e Cortinas, Serviços de Costura, Retenção de clientes....),

. Gestão financeira inteligível e de fácil utilização

. Comparação de desempenho de sua loja em relação a sua cidade, região e Brasil – para que entenda os movimentos e possa se comparar e avaliar seu negócio

Foi amplamente testado por vários franqueados, os quais inclusive, serviram, meses e meses de piloto...sendo o franqueado que coordenou este projeto é o Paulo Guedes da unidade Alexandre Dumas em SP e hoje quem está responsável pelo acompanhamento é o João Pacheco das lojas da Quintas do Morumbi e Jardim Sul. Hoje temos mais de 90 contratos assinados/ lojas migradas.

Como falei, em função da evolução do mercado e oportunidade para difundir nossa marca e podermos atingir mais e mais pessoas – através do APP CLIENTE para ANDROID – um dos principais motivos para saída da Equipe Sistemas – por não permitir pelo seu desenho ter este aplicativo.

Precisamos hoje de informações on line e em tempo real, pois as empresas que não o tem estão fadadas a perder cada vez mais clientes e consequentemente faturamento.

O sistema da Linx não tem nada ver com o sistema atual da Equipe que não oferece nem Dashboard nem os APP Cliente, APP Delivery, DRE e gestão de loja num formato mais inteligível prático e moderno.

Será o melhor e mais completo do ramo - nem a 5 a Séc. tem isso!!!!

Com isso entendemos que a Dryclean USA possuirá uma plataforma de comunicação ultramoderna que ninguém tem nem no Brasil e nem no Mundo.

Negociamos junto a Linx que as franquias que assinassem o contrato ainda este mês, terão um desconto de mais de R\$ 2.000,00 para quem migrar até fev/18, pagando apenas R\$ 750,00 parcelados em até 6 x de R\$ 125,00. Deixo claro quem não aderir agora, terá que pagar R\$ 3.000,00 a partir de março/18, pois a mudança não é opcional.

[Rua Ministro Jesuíno Cardoso, 617 – sobreloja – Vila Olímpia – São Paulo/SP- CEP 04544-051](#)

A taxa do sistema será de 250,00 mensais (está incluso dashboard, app delivery, DRE) e **quando for implantado o APP Cliente será mais 80,00 mensais – ficando a taxa total em R\$ 330,00** – (APP Cliente deve ser lançado no início do 2º trimestre de 2018).

Não podemos perder esta 2ª oportunidade de sermos pioneiros em ditar tendência no mercado de lavanderias, como fomos no sistema de lavagem Wetcleaning – que só agora após 13 anos – nossa principal concorrente – 5 à Séc., amarga e tem sérios problemas em mudar tecnologia do Percloro.

Isto está fazendo com que os franqueados terão que desembolsar cerca de 80 a 100 mil, num momento que a maioria dos franqueados enfrentam a falta de capital de investimento, em função dos problemas de mercado que nosso país e nosso setor enfrentam.

Parabenizo sua adesão ao sistema e peço que o faça até 24/03/18 – para que eu confeccionar o adendo contratual para a cobrança de royalties percentual no mês de abril/18., uma vez que podemos fazer isto para o mês seguinte à migração e assinatura do referido adendo.

2. **Avaliação Desempenho e Indicadores da loja** – assim que receber seu DRE, poderemos agendar uma reunião de 2hs à 3hs, resultados e custos – que nessa minha visita de consultoria – ficou impossível de focarmos nestes temas por falta de informações compiladas e analisadas.

Mês	FAT TOTAL	FAT SERVIÇOS	FAT LAVAGEM	FAT METRAGEM	PEÇAS POR MÊS	PEÇAS POR DIA	FATUR/DIA	VALOR MÉDIO POR PEÇA -REF R\$ 14,00	CLIENTES NOVOS	CLIENTES ATIVOS	PART DELIVERY/ENTREGA	COMPRAS A PRAZO	ROLS EM ABER
Médias 2018	R\$ 11.032	R\$ 1.787	R\$ 8.155	R\$ 1.210	605	28	R\$ 503	R\$ 18,42	35	106	55%	34%	R\$ 6.242
Médias 2017	R\$ 10.120	R\$ 1.746	R\$ 6.854	R\$ 1.521	547	22	R\$ 412	R\$ 18,68	46	114	61%	36%	R\$ 2.942
Médias 2016	R\$ 7.642	R\$ 1.283	R\$ 4.917	R\$ 1.443	364	16	R\$ 339	R\$ 20,84	68	96	49%	33%	R\$ 209
% Var 18 x 17	9%	2%	19%	-20%	11%	27%	22%	-1%	-24%	-7%	-10%	-6%	112%
% Var 17 x 16	32%	36%	39%	5%	50%	38%	22%	-10%	-32%	19%	24%	9%	1308%

Crescimento de faturamento – 17 x 16 observamos um aumento 32%, que mediante a crise que passamos, vejo como muito positivo, porém que poderia estar melhor se fosse melhor trabalhado:

3.a – Costura – deve ser melhor trabalhada, oferecendo e divulgando para todos os clientes, aproveitando em cada contato com o cliente para divulgá-lo.

Pode, quando na captação das peças, ver uma costura de forro, barra de calça, cortina com barra e pequenos reparos, falar como customização de peças, jeans.

Por ocasião de volta as aulas, falar sobre costurar joelheiras, ombreiras e pequenos reparos em uniformes e conserto de mochilas (zíper, alças, forros internos) .

A estratégia é oferecer para todos os clientes no atendimento do balcão, enviar whatsapp para seus clientes ativos e inativos e também confeccionar tags de cabide deste serviço, disponível na área restrita do site.

3.b – Metragem – Tapetes e Cortinas – a venda é muito baixa – devendo ao menos atingir o patamar de R\$ 5 mil/ R\$ 6 mil mensais. A estratégia é oferecer para todos os clientes no atendimento do balcão, enviar whatsapp para seus clientes ativos e inativos e também confeccionar tags de cabide deste serviço, disponível na área restrita do site.

Para tal, precisa fazer tags de cabides divulgando este serviço, que possuem alta margem.

3.c – Valor médio por peça – o valor está muito bom, pode ficar melhor – (temos lojas na sua região com R\$19,00/ R\$ 20,00), mas trabalhando a captação de peças de maior valor agregado – como tênis, casacos,

Rua Ministro Jesuíno Cardoso, 617 – sobreloja – Vila Olímpia – São Paulo/SP- CEP 04544-051

bichos de pelúcia, lavagens especiais, tapetes e cortinas - este número irá melhorar significativamente. Contudo é imprescindível buscar novos clientes e mais serviços por cliente através de divulgação por vias eletrônicas e escrita.

Deve divulgar estes deve utilizar tags, folhetos específicos - disponíveis na área restrita do site e confeccionar na Printi.

3.d – Número de clientes ativos – em 2017 você captou quase 600 clientes novos, porém caiu 25%. Que acha que aconteceu? Faz relacionamento com clientes através de ligações para os inativos? Com que frequência?

Precisa ser trabalhada a divulgação da loja no entorno com o objetivo de captação de novos clientes e mais serviços.

Isto deve ser feito através de divulgação com material específico – disponível na área restrita, mas sempre com o Imã de Geladeira – tanto para os clientes da loja quanto para potenciais.

Observamos que a retenção de clientes vem caindo e mesmo captando clientes novos a base não cresce.

Este item pode estar ligado à qualidade de serviços e/ou atendimento – e que deve ser observado.

Sobre este tema, o franqueado alega que tem muitos clientes que lavam edredon / peças especiais e quando questiona seu cliente onde lava peças usuais – alegam que lavam em casa. Na minha percepção eles devem lavar em outra lavanderia, portanto os planos são forte apelo, inclusive para ser usado nas ligações para inativos e clientes ativos.

ROLS EM ABERTO	DIAS ÚTEIS	% RETENÇÃO DE CLIENTES
R\$ 6.242	22	11%
R\$ 2.942	24	13%
R\$ 209	23	33%
112%	-8%	
1308%	4%	

A queda relativa à 18 x 17 é devido estarmos comparando o ano 17 completo x jan e fev de 18.

3.e Rols em aberto – o valor está extremamente elevado em relação ao seu faturamento, representando em alguns meses mais de 30% do faturamento total.

Mesmo sendo que 30% deste valor é referente a lavagem de roupas da família (veja que para parentes você deve cobrar) assim mesmo exige um acompanhamento muito rígido.

Dica : NÃO ENTREGAR ROUPA SEM PAGAMENTO E ESTIMULAR VENDA EM CARTÃO DE CREDITO E DEBITO.

Observações importantes:

. Você falou que tirou seu cunhado que tem problemas psíquicos do Delivery, o que acho ter sido ótima decisão, pois o perfil do motorista delivery é de vendedor de serviços e deve treinar o profissional no aspecto de vendas.

. Passadoria – mesmo tendo uma lavadeira/ passadeira para cobrir sua passadoria principal – que hoje vem 3 vezes por semana, deve providenciar uma fixa e de ótima qualidade, pois como coloquei – esta funcionária é de extrema importância no resultado final do serviço e não se pode, por motivos de redução de custos, não te-la junto ao seu quadro principal. Esta situação deve ser resolvida o mais urgente possível e pode comprometer seu resultado de fidelização de clientes, vendas , qualidade e prazo de entrega.

3. AVALIAÇÃO FÍSICA DA LOJA

3.1 Fachada em bom estado de conservação, precisando de lavagem repintura.

3.2 CALÇADA

Em ótimo estado de conservação

3.3 LUMINOSO

Lavar com produto adequado

3.4 PAREDES LATERAIS VERMELHAS

Repintar pois desbotaram um pouco e é o que chama atenção

3.5 PAREDE BRANCA

Lavar com Vap

3.6 BALCÃO DE ATENDIMENTO

Está clean

3.7 MESA DE TIRA MANCHAS

Está ok e em bom funcionamento

3.8 PASSADORIA

Está ok e bom funcionamento

3.9 EMBALADORA

Está Ok e em bom funcionamento

3.10 ESTOQUE DE ROUPAS PRONTAS

Está ok e bem organizado

Alexandre Basile – Franqueado

Paulo Pereirinha - Franqueadora