

Manual de términos para el Soporte

Objetivo: Brindar al Franquiciatario las herramientas necesarias para el buen y correcto funcionamiento de la franquicia a fin de lograr materializar de forma práctica el saber hacer de la Franquicia





Manual de términos para el Soporte de Franquicias Pak Mail

¿Cómo me apoya el Franquiciante?

Colaboración entre el Franquiciante y el Franquiciatario.

a) Factores y claves de éxito en un modelo de franquicia Pak Mail.

Para lograr el éxito en un modelo de franquicia ambas partes se deben alinear en objetivos, operación y expectativas a través de las siguientes preguntas básicas:

- a) ¿Qué estoy dispuesto a dar?
- b) ¿Qué voy a dar?
- c) ¿Qué estoy dispuesto a recibir?
- d) ¿Qué voy a recibir?

Del Franquiciante se espera...	Del Franquiciatario se espera...
- Otorgar la licencia de explotación de una marca comercial. - Ofrecer el conocimiento comercial y operativo para el correcto funcionamiento del negocio. - La generación permanente de iniciativas para el desarrollo de la marca. - Otorga asesoría para promover el desarrollo comercial y ventas del negocio. - Apoyo en estrategias de publicidad de marca. - Capacitación previa a la apertura e inicio de operaciones. - Desarrollar nuevos productos y servicios capaces de generar mayor demanda y posicionamiento en el mercado. - Desarrollar diagnósticos operativos que coadyuven a mejorar e incrementar la operación comercial. - Capacitaciones continuas y permanentes a lo largo de la vida del negocio. - Asesoría y capacitación personalizada en la franquicia. - Asesoría y apoyo técnico-operativo vía telefónica y web. - Mantener y operar un canal de comunicación interno mediante un Boletín Informativo en toda la red de franquicias (Mediapak). - Mantener y operar un canal de comunicación vía electrónica denominada Zona de	- Implementar las estrategias de negocio diseñadas por PakMail - Establecer un compromiso de asociados de negocios a largo plazo. - Capacitarse para el buen desarrollo organizacional, comercial, operativo y financiero. - Pagar mensualmente un porcentaje de las ventas por concepto de regalías. - Cumplir con el contrato de franquicias. - Cumplir y respetar cabalmente los manuales, procedimientos y sistemas establecidos por el Franquiciante. - Cumplir y operar con los sistemas, software y aplicaciones diseñados para la operación de la Franquicia. - Preservar la buena reputación e imagen de la marca que represente. - Trabajar y desarrollar el mercado geográfico que sea asignado por el Franquiciante. - Conservar y guardar la confidencialidad para mantener ventajas competitivas. - Comercializar la línea de servicios y productos autorizados, al precio autorizado para la correcta función de la red. - Participar de los beneficios que ofrece el Franquiciante a través de asesorías y soporte personal y vía Help Desk. - Implementar las acciones necesarias para la
Franquiciatarios. (www.pakmail.com.mx) - Mantener, desarrollar y actualizar la plataforma (software) Smart Pak que permita operar de forma óptima el negocio. - Organizar eventos (Juntas, convenciones generales, etc.) para colaborar con toda la red.	- obtención de la Certificación anual a fin de mantenerse vigentes en el mercado. - Cumplir con los estándares de calidad que señala el manual de operación. - Implementar las directrices de mercadotecnia bajo la publicidad e imagen autorizada. - Apreciar el valor de usar un nombre comercial probado - Manejar una operación estandarizada.





Claves del éxito de Pak Mail:

- 1) Un buen servicio al cliente (Calidad)
- 2) Capacitación continua del personal (Actualización en herramientas y servicios)
- 3) Cuidado y buen uso de la imagen (Marca e imagen física)
- 4) Ofrecimiento de todos los servicios (Líneas Transportistas, empaque, etc.)
- 5) Utilizar todas las herramientas que ofrece Corporativo (Cotizador, Mesas Redondas, Zona de Franquiciatarios, etc...)
- 6) Conocimiento del mercado (Territorio y Clientes)
- 7) Prospección y Seguimiento a clientes (Cotizaciones)
- 8) Confirmaciones de envíos a nuestros clientes (Desde rastreo hasta entrega)
- 9) Uso de Puntos Pak Mail (Fidelidad de nuestros clientes)
- 10) Utilizar la Asesoría (Capacitación en Franquicia y Certificación)

Que se espera del Franquiciante Pak Mail (Corporativo).

El apoyo y soporte que brinda el Corporativo Pak Mail a su Red de Franquicias es una serie de herramientas que mantienen y apoyan las actividades diarias de la red de franquicias PAK MAIL, dichas herramientas son:

- a) Web: Zona de Franquiciatarios
- b) Capacitación permanente
- c) Asesoría y Smart Care (soporte técnico) permanente
- d) Comités Pak Mail
- e) Eventos y Convenciones
- f) Mesas Redondas
- g) Servicio de calidad Mystery Shopper

Web Zona de Franquiciatarios.

La Zona de Franquiciatarios (www.pakmail.com.mx) es uno de los medios oficiales de comunicación y donde todos los Franquiciatarios deben consultar para mantenerse actualizados e informados del acontecer en la Red de Franquicias Pak Mail, mediante el portal se puede tener acceso a:

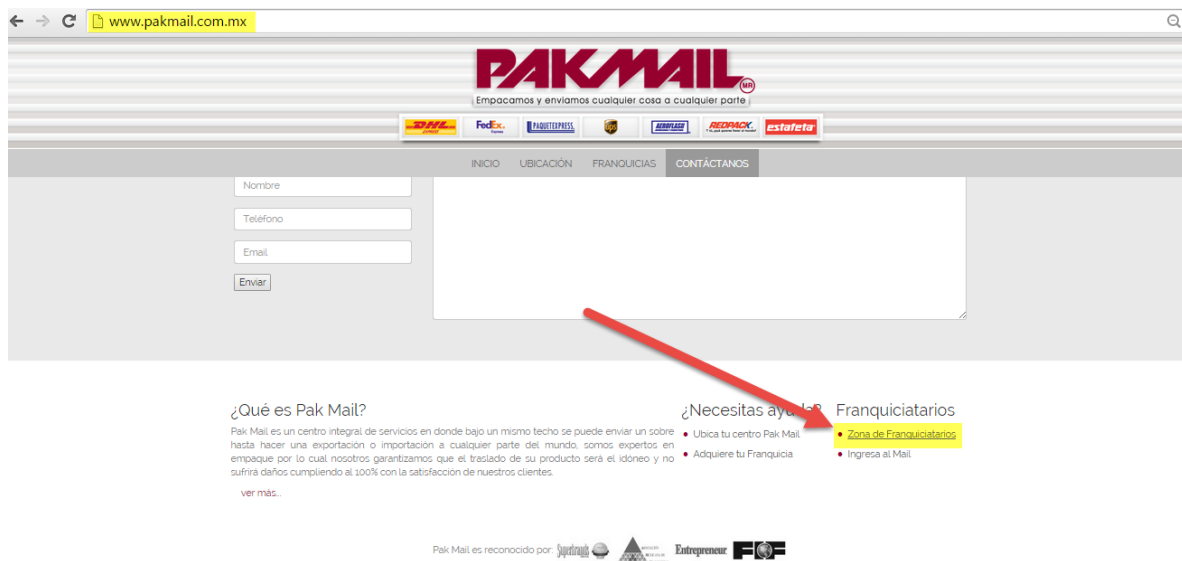
- Actualizaciones de sistemas



- Actualizaciones de coberturas
- Actualizaciones de Tarifas
- Noticias de transportistas
- Paridad cambiaria
- Costo combustible.
- Noticias del Corporativo Pak Mail

¿Cómo acceder a la Zona de franquiciatarios?

1.-Iniciar en la pagina principal www.pakmail.com.mx y dar click en el acceso a Zona de Franquiciatarios



2.- Proporcionar nombre de Usuario y Contraseña

3.- Acceder a la sección de mi interés

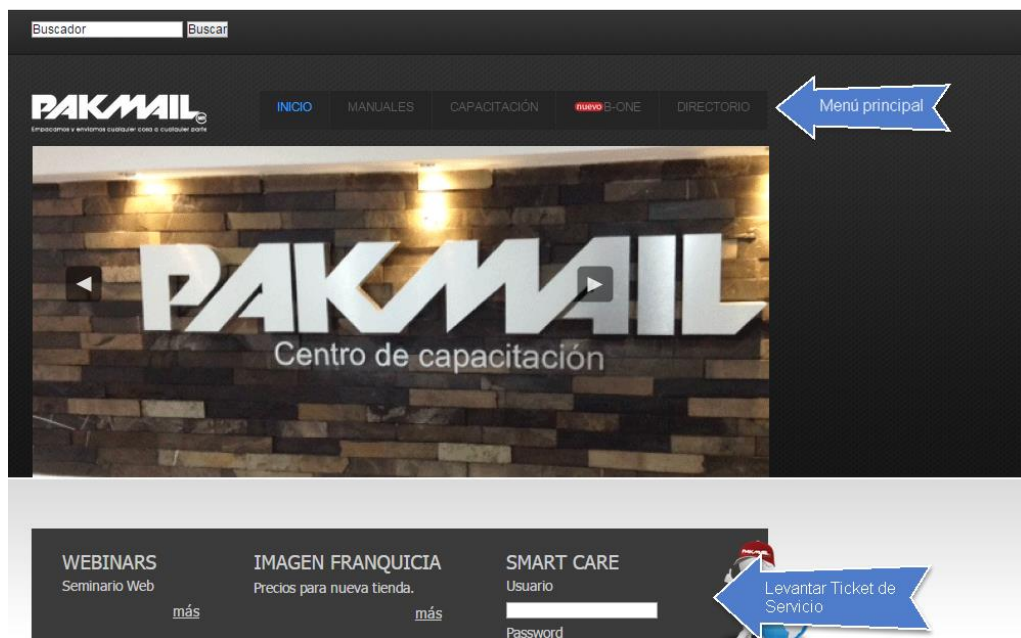
Menú Principal:

- Inicio.- Página principal de Zona de Franquiciatarios
- Manuales.- Manuales Operativos y Administrativos para mi franquicia
- Capacitacion.- Información para inscripciones a curso
- B-ONE.- Video Tutoriales
- Directorio.- Contactos Corporativos y de Socios Comerciales



Levantar Ticket de Servicio

Solicitar mediante un ticket de servicio el soporte del área de Smart Care para corregir problemas presentados en mi sistema Smart Pak



Noticias



- MediaPak
- Kelly Services
Soluciones de capital humano para tu franquicia.
- Imagen
Presentación de material POP.
- Formato SAT
Declaraciones arriba de \$10,000 USD
- Control Ticket
Archivos de diseño para imprimir el nuevo Control Ticket. (Nuevo diseño, nuevo contrato y aviso de privacidad).
- Tutoriales Smart Pak
- Alerta de Seguridad
 - Recuerda que todo cheque mayor a \$10,000 USD debe ser declarado.
 - Solicitar que guarden en todos los casos copia fotostática de persona física que les entregue el envío.
 - En todos los casos reciban los envíos abiertos.

Asesores



División de Territorios para Asesoría y Soporte Técnico

Adriana Hernández
Cel: 55-1051-9572
ahernandez@pakmail.com.mx

Leticia Díaz Campos
Cel: 55-3029-0329
ldiaz@pakmail.com.mx

Luis Luna
Cel: 55-6693-0426
lluna@pakmail.com.mx

¡Actualízate!



- Tarifas Líneas transportistas 2015 Rev 2.0 - 4 Feb
- Actualiza tu Smart Pak con el % de cargo por combustible correcto
- Descuentos de Líneas Transportistas
- Software para instalar y características de tu PC nueva
- Coberturas para Smart Pak
- Cotizador 2014



Noticias

-Acontecimientos relevantes, Media Pak, Aviso de Publicidad, Artículos y notas de actualización.

Asesores

-Los datos de tu asesor de Franquicia correspondiente.

¡Actualízate!

-Actualización de Tipo de Cambio, Cargo por Combustible, Tarifas, Coberturas y Drivers.

b) Capacitación.

La capacitación es el único mecanismo que permite el óptimo desempeño del personal y que contribuye directamente a la buena operación de la franquicia Pak Mail, mediante la capacitación y adiestramiento se adquieren conocimientos técnicos, teóricos y prácticos. La capacitación va dirigida para Franquiciatarios nuevos y para Franquiciatarios existentes. Para Franquiciatarios nuevos se cuenta con una capacitación previa a la apertura donde asiste todo el personal incluyendo el Franquiciatario y una Asesoría de apertura que se brinda durante la apertura con una duración de una semana.

Para el caso de los Franquiciatarios existentes se cuenta con programas de capacitación sobre nuevos servicios, actualizaciones de sistema y temas de interés. Todas las Franquicias tienen acceso ilimitado y gratuito a capacitar a todo su personal las veces necesarias y sin ningún costo. Al final de cada curso se aplicará un examen para ver el aprovechamiento de los asistentes.

c) Smart Care y Asesoría.

Es la herramienta de soporte en línea y presencial para efectos de asegurar la calidad en los procesos de la red, y el fin de dar un mejor apoyo a toda la Red de Franquicias. Si bien es cierto cada Franquicia es responsable por el crecimiento de sus ventas, operación y administración interna, Pak Mail Corporativo ofrece asesoría y soporte que coadyuva a operar de la mejor manera e incrementar sus ventas.

1. Smart Care.

Smart Care tiene la finalidad de generar un apoyo continuo por medio del ticket de servicio a la Franquicia, que permiten obtener una respuesta pronta.

- Problemas con recolecciones, entregas, liberaciones aduanales, pérdida de envíos, tramites de notas de crédito, etc.
- Dudas sobre los contactos de cada uno de las Compañías Transportistas
- Como realizar cotizaciones personalizadas, globales o estandarizadas.
- Como ofrecer el servicio Pak Mail ante clientes PyMES



- Información de proveedores de empaque, publicidad, etc.
- Operación y actualización del sistema punto de venta Smart Pak
- Canalizar información relacionados a departamentos de:

a) Comercialización: Para traspaso de Franquicia o reubicaciones.

b) Capacitación: Temas particulares que ayuden al conocimiento y operación de la franquicia, que forma parte de la transmisión del know how.

c) Asesoría de Franquicias: Quién Verifica y Certifica a toda la red de franquicias de Pak Mail para que cumplan con los estándares de calidad y lineamientos emitidos por el Corporativo PAK MAIL.

El proceso para utilizar esta herramienta consiste en levantar tickets de servicio vía electrónica en la Zona de Franquiciatarios (www.pakmail.com.mx).

2. Asesoría

Es el apoyo personal y directo al Franquiciatario en su franquicia, a fin de lograr que tenga una mejor operación y por ende un mayor incremento en sus ventas, la labor más importante del Asesor es ayudar al Franquiciatario a la obtención de su Certificación, la certificación le permite obtener una serie de beneficios adicionales y es de carácter obligatorio. Existe un equipo de Asesores en Pak Mail, para que usted conozca quien es el asesor que corresponde a su territorio puede consultarlo vía web en la Zona de Franquiciatario (www.pakmail.com.mx).

d) Comités Pak Mail.

Los comités de Pak Mail son un equipo interdisciplinario que permite generar una sinergia entre el Franquiciante y Franquiciatario, que trabajarán sobre temas específicos relacionados con las actividades operativas y entorno de mercado, cada comité será responsable de diseñar estrategias y prácticas viables que se transmitirán a la red de Pak Mail para promover un mejor desempeño grupal. Los comités estarán conformados por varios Franquiciatarios competentes cuya práctica en el mercado los distinga como referentes para el resto de la red y cuya experiencia en el giro ofrezca las mejores prácticas para generar rentabilidad en el negocio.

Toda iniciativa consensada y derivada de los comités ayudará a posicionarnos en el mercado y dará mayor fortaleza a los asociados de negocios, toda la información que se genere para los Franquiciatarios será publicada por tres medios:

1. MediaPak
2. Zona de Franquiciatarios
3. Correo electrónico





e) Convenciones

Cada 2 años, Pak Mail realiza una convención a fin de fortalecer la Red de Franquicias, donde los principales objetivos son:

- Generar y anunciar nuevas alianzas
- Promover nuevos servicios
- Presentar logros y nuevos objetivos
- Es un foro de encuentro para los Franquiciatarios
- Establecer nuevas estrategias de negocio
- Reforzar la relación entre Franquiciante – Franquiciatario

e) Mystery Shopper.

La técnica Mystey Shopper (Comprador Misterioso) es un procedimiento de investigación de mercado y servicio al cliente que se brinda toda la red de Franquicias, el objetivo que persigue es evaluar la calidad en el servicio y la atención a clientes que el personal de la franquicia, para saber si las franquicias cumplen con las funciones o bien que no lleven a efecto la mecánica operativa que Pak Mail les marca. Algunos aspectos que se valoran son:

- Atención inicial (amabilidad, rapidez, servicio...)
- Local (limpieza, iluminación, estado físico...)
- Servicio (recomendaciones, información de servicio, detección de necesidades, puntos Pak Mail...)
- Seguimiento (estatus del envío, confirmaciones...)

Al final lo que se espera es mejorar la calidad en nuestro servicio.

8.3 Que se espera del Franquiciatario Pak Mail.

a) Un compromiso a largo plazo. El compromiso de emprender, ser proactivo e invertir tiempo y esfuerzos para lograr el éxito de la Franquicia.

b) Compromiso a tener una buena estructura financiera y operacional. Utilizar los recursos para la operación otorgados por el Corporativo como (capacitación, asesoría, Smart Care) y aplicar métodos que coadyuven directamente a la gestión financiera de la franquicia, como una correcta planeación financiera (presupuesto, gestión de cobranza y de pagos, estados financieros, pólizas de diario...) que permitan el sano desarrollo de la Franquicia.

c) Aplicar la mercadotecnia a favor de Pak Mail. Utilizar los medios de mercadotecnia necesarios para dar a conocer la marca, ya que ayudara a conocer a nuestros clientes potenciales.



d) Apreciar el valor de usar un nombre comercial probado. El Franquiciatario de Pak Mail tiene derecho al uso de la marca, misma que por varios años ha ido ganando terreno y posicionamiento en el mercado. Es obligación del Franquiciatario el cuidado de la marca ya que representa un beneficio para toda la red.

e) Vender lo autorizado, al precio autorizado. Recuerda que nosotros usamos todas las líneas transportistas con la misma cobertura y los mismos precios, por ello es nuestra responsabilidad cuidar siempre vender el mismo precio de ellos.

f) Mantener confidencialidad. No divulgar información administrativa, legal y operativa de cualquier otra índole que este bajo el sistema de Pak Mail.

g) Manejar una operación estandarizada. Cumplir con los estándares, políticas y lineamientos de calidad y operativos, especificadas en este manual.

h) Manejar la publicidad e imagen autorizadas. Manejar cualquier tipo de publicidad siempre y cuando este autorizada por Corporativo. Apóyate en Corporativo.

i) Entender y dar seguimiento a las asesorías de campo. Una vez realizada la verificación por parte de Asesoría, se debe tener el compromiso de dar seguimiento a cada uno de los acuerdos descritos en las minutas

j) Controlar la calidad en el servicio. Mantener permanentemente la calidad:

1. El cliente es la persona más importante en la empresa.
2. El cliente no depende de Pak Mail, sino que Pak Mail depende del cliente. Nosotros trabajamos para nuestros clientes.
3. El cliente no interrumpe nuestro trabajo, sino que es el propósito de nuestro trabajo.
4. El cliente nos hace un favor al visitarnos o llamarnos para hacer un envío, rastreo, cotización, etc... Nosotros no le hacemos ningún favor sirviéndole.
5. El cliente es la parte fundamental como cualquier otra, incluyendo el inventario, el personal y las instalaciones. Si vendiera su Franquicia, sus clientes se irán con él.
6. El cliente no es una fría estadística, sino una persona con sentimientos y emociones, igual que nosotros. Tratemos al cliente mejor de lo que deseáramos que nos trataran.
7. El cliente no es alguien con quien se debe discutir.
8. Nuestro trabajo es satisfacer las necesidades, deseos y expectativas de los clientes y siempre que sea posible, disipar sus temores y resolver sus quejas.
9. El cliente merece ser tratado con la mayor atención, cortesía y profesionalismo que nosotros podamos brindarle.



10. El cliente es la parte más vital de Pak Mail. Recordemos siempre que sin los clientes, no tendríamos actividades de negocio.

8.4 Alcance.

a) Asesoría Legal.

Como parte de los servicios que brinda Pak Mail Corporativo es el de brindar asesoría legal por medio de un despacho externo de abogados, para obtener apoyo acuda directamente con al departamento de Smart Care.

b) Contratación de Personal.

El alcance que tiene PAK MAIL hacia su Red de Franquicias para el proceso de contratación de personal operativo es limitarse a dar recomendación sobre el proveedor para gestionar el recurso humano. Todo el personal contratado para la operación de la franquicia deberá cumplir con el perfil operativo requerido. Cuando se trate de nueva Franquicia se entregara el contrato que tendrá que aplicar el Franquiciatario (Patrón) a sus empleados, junto con el contrato de confidencialidad.

