

INDICE

Presentación	IX
Prólogo	XI
Agradecimientos	III
1. Sistemas de Franquicias	1
Desarrollo de un sistema de franquicias	4
Partes integrales del sistema de franquicias	5
Tipos y formatos de franquicia	7
Los servicios y / o productos que otorga el franquiciente	10
Las regalías y el acuerdo de franquicia	11
Ventajas y desventajas del franquiciente	12
El éxito de los sistemas de franquicias	17
Globalización de las franquicias	17
2. Evaluación de una Franquicia	21
Evaluación de la empresa y su entorno	22
Evaluación Financiera	30
Evaluación del franquiciante	34
Criterios inadecuados para decidir franquiciar una empresa	37
Etapas del proceso de desarrollo de una franquicia	40
Anexo 1: Estudio de factibilidad de un sistema de franquicias	47
3. Algunos Aspectos Legales del sistema de Franquicias	53
Marco legal de las franquicias	54
El contrato de franquicias	62
Panorama internacional de las franquicias	67
4. Diseño de la Operación del Sistema de Franquicias	75
El concepto de manual de operación y servicio	76
Manual de operaciones	76
Manual de entrenamiento	81
Programa de entrenamiento de empleados	83
Manual de mercadotecnia	84
Manual de formas de control de calidad	85
Manual preoperativo	85
Ventajas en la utilización de los manuales de operación	86
Sistema de control administrativo	88
Metodología para el desarrollo de manuales	88
Reingeniería de productos y procesos	92
5. Comercialización de un Sistema de Franquicias	95
El perfil del franquiciatario	98
Localización	102
La mezcla de mercadotecnia para el sistema de franquicias	103
Mezcla de mercadotecnia para el franquiciatario	107
Estrategias de mercadotecnia para el plan de expansión	108
6. Recomendaciones para el Éxito de un Sistema de Franquicias	123
Planes de trabajo y apoyo inicial	124
Las regalías y las contribuciones	124
Seguimiento	125
Asociaciones y comités	125
Nuevas ideas de los franquiciatario	127

Mecanismos que favorecen las relaciones permanentes entre franquiciante y franquicitario	127
Diversificación de los riesgos	131
Desarrollo de oportunidades para el sistema de franquicias	133
Glosario	137
Bibliografía	141