Стандарты предприятия

Данный документ (свод документов) описывает все условия, которые нужно соблюдать франчайзи, открывая новое предприятие. Документ закрытого доступа. Предоставляется франчайзи после подписания договора. В отношении Стандартов должен быть оформлен режим коммерческой тайны.

1	**Brand book**[1]	1.1.	История марки
		1.2.	Позиционирование марки
		1.3.	Целевая аудитория
		1.4.	Логотип: ☐ Эскиз логотипа в цветном, черно-белом, монохромном и инверсном исполнении, с номерами цветов по Pantone; ☐ Масштабная сетка логотипа; ☐ Охранное поле логотипа; ☐ Варианты расположения логотипа на документе; ☐ Размеры логотипа при исполнении на различных форматах носителей ☐ Недопустимые вариации логотипа ☐ Фирменная палитра цветов (контрастирующие и поддерживающие цвета)
		1.5.	Фирменный бланк документации А4
		1.6.	Оформление конверта евростандарт
		1.7.	Корпоративный шрифт

[1] Руководство по корпоративному стилю, содержащее описание и правила использования разработанного логотипа, фирменного стиля и других компонентов визуальной идентификации бренда. Необходим для создания единого имиджа компании или продукта и поддержания стилевой целостности при создании и воспроизведении бренда.

Более узко – Brand book описывает правила обращения с Товарным знаком, а именно: как он выглядит, какие варианты исполнения, где и как используется и проч.

Может быть в вариантах:

- ☐ профессионально разработанный дизайнерами пакет. В таком случае он предусматривает максимально полный список вариантов использования (исполнения) знака.
- ☐ компиляция и описание тех стандартов, которые сложились с компании в части использования и исполнения Товарного знака на данный момент.

		1.8.	Бланк чека
		1.9.	Бейдж для персонала
		1.10.	Визитная карточка предприятия
		1.11.	Визитная карточка персональная
		1.12.	Папки и обложки
		1.13.	Фирменная одежда (или одежда с нанесенным логотипом)
		1.14.	Этикетки
		1.15.	Образцы рекламной продукции
		1.16.	Упаковка
2	**Стандарты помещения**		
		2.2.	Описание возможных форматов предприятия
		2.3.	Описание помещений, необходимых для их функционирования
		2.4.	Технические требования к помещению/ям
		2.5.	Выбор месторасположения. Где и как необходимо искать помещение для предприятия, как оценить спрос в пределах территории. Расположение помещения относительно существующих потоков клиентов, относительно локальных центров притяжения (магнитов), относительно конкурентов и прочие факторы маркетинговой оценки помещения.
		2.7.	Требования к внешнему оформлению предприятия, в том числе: ☐ Вывеска предприятия ☐ Отдельно расположенные внешние коммуникации (штендер, магистральный щит, панель – кронштейн, короб, баннер или другой формат) ☐ Применимые материалы
		2.8.	Требования к организации помещения, дизайну и отделке интерьера, в том числе: ☐ Типовые планировки ☐ Описание отдельных зон ☐ Применимые материалы для отделки всех элементов ☐ Требования к освещению ☐ Правила выделения и оформления фокус и функциональных зон ☐ Вывески и «Доска информации»
		2.9.	Оборудование для оснащения предприятия: конструкции, марки, технические требования,

			требования к поставщикам
		2.10.	Информационная система и другие автоматизированные технические системы. Конфигурация и марки рекомендуемого и допустимого оборудования, используемого программного обеспечения (ПО)
3	**Персонал**	3.1.	Список и количество кадровых позиций для каждого формата предприятия
		3.2.	Основные квалификационные требования к нанимаемому персоналу
4	**Продукты и услуги**	4.1.	Основные характеристики услуг
		4.2.	Конкурентные преимущества
		4.3.	Ассортимент услуг. Основные группы услуг, оказываемые в предприятии

Руководство по оперативному управлению предприятием

Руководство – полное описание порядка и методов работы франчайзингового предприятия. Излагает все аспекты ежедневного ведения дел. Предоставляется франчайзи после подписания договора. В отношении Руководства должен быть оформлен режим коммерческой тайны. Со стороны франчайзи должен поддерживаться режим конфиденциальности передаваемого Руководства.

Введение – изложение основного характера операций и философии бизнеса.

Организационная структура – описание организационной структуры, отдельных ее элементов и их функций.

Оперативные инструкции:

1	**Правовые основы**	1.1.	Правовые и отраслевые основы и особенности деятельности. Законы, подзаконные акты и инструкции, необходимые в деятельности предприятия
2	**Услуги**	2.1.	Стандарты качества услуг
		2.2.	Продажа услуг. Мероприятия и порядок.
		2.3.	Порядок оформления договора/документооборот
		2.4.	Порядок оплаты услуг по договору/документооборот
		2.5.	Процедура контроля за оплатой услуг.
		2.6.	Стандарты обслуживания
		2.7.	Требования к внешнему виду сотрудников. Правила обращения с фирменной одеждой
		2.8.	М,Правила использования служебным телефоном
		2.9.	Работа с претензиями

		2.10.	Стандартные проблемы и способы их разрешения
3	**Помещение, основная деятельность**	3.1.	Стандарты содержания помещения. Уборка.
		3.2.	Учебные и расходные материалы для основной деятельности. Стандарты и требования в отношении таких материалов.
4	**Ценообразование**	4.1.	Политика и принципы ценообразования на услуги
5	**Персонал**	5.1.	Процедура поиска персонала
		5.2.	Процедура набора/увольнения персонала
		5.3.	График работы/отпусков персонала
		5.4.	Правила трудовой дисциплины
		5.5.	Рекомендации по оплате труда и материальному стимулированию персонала
		5.6.	Дисциплинарные процедуры и методы в отношении персонала (наказание/поощрение персонала)
		5.7.	Обязанности персонала. Подробные должностные инструкции для каждого работника
6	**Обучение персонала**	6.1.	Политика обучения и аттестации персонала (программы, периодичность и проч.)
7	**Реклама и маркетинг**	7.1.	Основные стандартные средства локальной рекламы
		7.2.	Приемы маркетинга и сбыта
		7.3.	Перечень рекомендуемых и нерекомендуемых действий
8	**Отчетность**	8.1.	Платежи франчайзеру. Описание процедуры расчета платежей
		8.2.	Отчетность, которую необходимо передавать франчайзеру: формы, сроки, периодичность
		8.3.	Рекомендации по выбору формы бухгалтерской отчетности, составу первичных документов
9	**Единое программное обеспечение (ПО)**	9.1.	Инструкция работы в ПО
10	**Регламент работы предприятия**	10.1.	Часы/дни работы предприятия (режим/график работы предприятия)
		10.2.	Процедура открытия/закрытия предприятия
		10.3.	Правила поведения персонала во время проверок

Стандартные формы:

- Трудовой договор
- Договор о коллективной/индивидуальной материальной ответственности
- Договор на услуги
- Договор (Соглашение) с сотрудниками или персоналом о соблюдении конфиденциальности информации (коммерческой тайны)
- Другие формы, касающиеся отчетности, учета, анкеты и проч.

Телефонный справочник компании франчайзера.

Кто есть, кто в компании и с кем контактировать по определенному вопросу.

Внимание! Отдельно!

Мероприятия, связанные с открытием/началом деятельности предприятия. Какие мероприятия обеспечат более легкий и правильный старт предприятию. Реклама, маркетинговые акции в период перед открытием предприятия и в первое время после открытия.