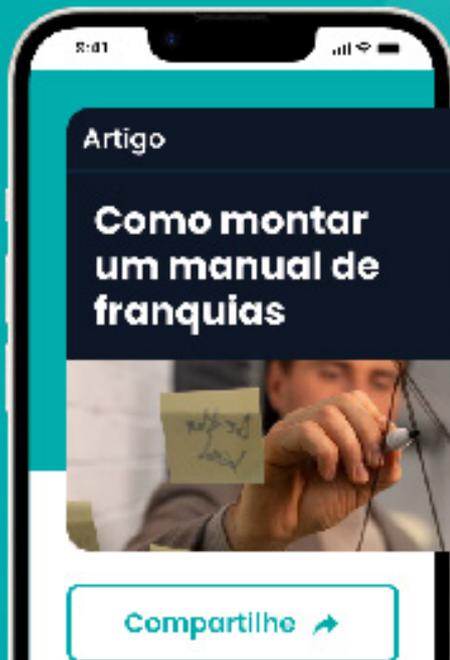


# Manual de Franquia: O que é, importância e como montar o seu

---



Agosto de 2025  
© SULTS



O mercado de franquias segue como uma das principais estratégias de expansão para empresas que desejam crescer de forma estruturada, padronizada e escalável.

No entanto, para garantir que cada unidade opere com a mesma excelência e consistência da marca original, é indispensável contar com um manual de franquia bem elaborado. Esse documento funciona como um guia prático que organiza e transmite todo o know-how do negócio, garantindo que franqueados e suas equipes sigam processos, padrões de atendimento, identidade visual e práticas operacionais com eficiência e qualidade.

Neste guia, você vai entender a importância do manual de franquia, descobrir como estruturá-lo em etapas claras e conhecer as melhores práticas para transformar a padronização em um diferencial competitivo para sua rede.

**Te desejamos, então,  
uma boa leitura.**

# Conteúdos

---

<b>1</b>	O que é um Manual de Franquias?	04
<b>2</b>	Qual é a Importância de um Manual de Franquia?	05
<b>3</b>	5 Orientações para Desenvolver um Manual de Franquia	06
<b>4</b>	A Composição de um Manual de Franquia	13
<b>5</b>	Exemplos de Ferramentas para Aprimorar seu Conhecimento sobre Franchising	26
<b>6</b>	Dúvidas Frequentes sobre a Escrita do Manual	28
<b>7</b>	Rumo à Expansão: Fortaleça sua Rede com Manuais de Franquia Atualizado	30

# 1. O que é um manual de franquias?

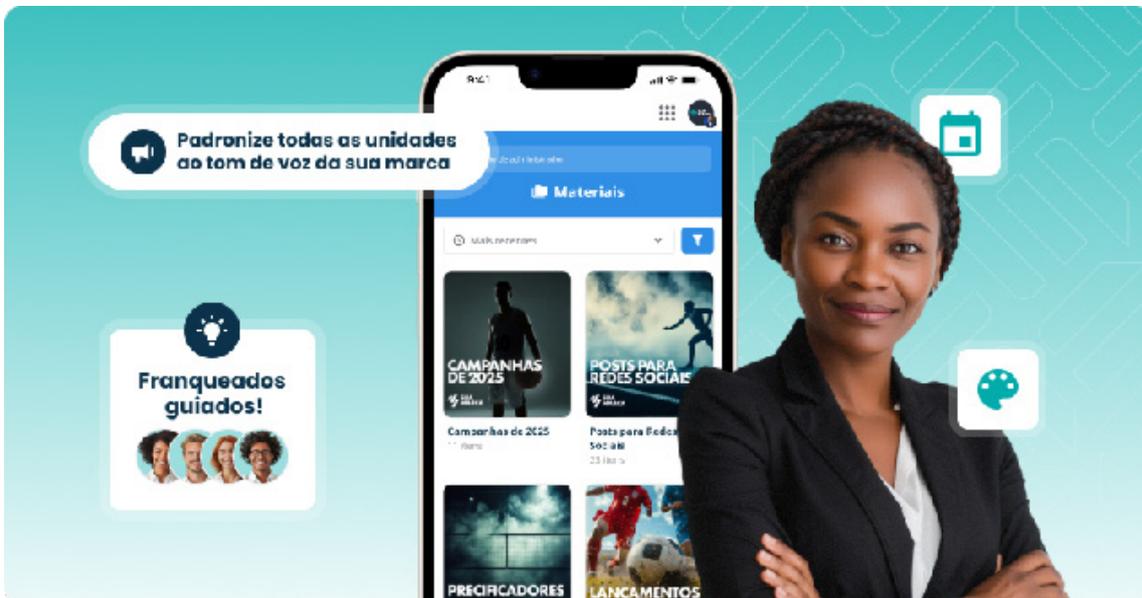


Um **manual de franquia** é um documento abrangente que descreve detalhadamente os **procedimentos, políticas e práticas operacionais** de uma franquia. Ele é projetado para **orientar os franqueados na gestão da unidade**, garantindo **padronização, consistência operacional** e excelência na **prestação de serviços** e na **venda de produtos** em toda a **rede**.

Embora a estrutura possa variar conforme o segmento da **franquia**, esse **manual do franqueado** deve explicar, principalmente, os seguintes aspectos do **modelo de negócio**: **uso correto da marca, operações diárias, precificação, controle de custos, relatórios financeiros, capacitação, suporte e comunicação interna**.

Além disso, o **manual de franquia** pode ser dividido em documentos complementares, como o **manual de operação da franquia, manual de marketing, manual de treinamento e manual de implantação**, todos fundamentais para o sucesso da rede.

## 2. Qual é a importância de um manual de franquia?



Os **manuals de franquia** funcionam como a **ficha técnica do negócio**, que mostra as **ferramentas importantes para garantir a padronização da rede** e assegurar que a **operação do franqueado** siga os **padrões definidos pela Franqueadora**. Além de garantir a **padronização**, a aderência a esses manuais é verificada em **auditorias de franquia** e serve como base para oferecer **suporte ao franqueado**, ajudando-o a identificar onde pode estar errando ou perdendo controle.



*É estabelecido pelo franqueador o modo pelo qual o franqueado deverá instalar, operar e desempenhar suas atividades em seu próprio negócio, que serão desenvolvidas sempre sob o controle, a supervisão, orientação e assistência do franqueador.*



**Franchising: Revolução no Marketing, Marcelo Cherto**

Esse **manual de franquia** também assegura que seus **franqueados estejam alinhados com o know-how da marca**. Para um empreendedor que busca **expandir seu negócio por meio de franquias**, esse documento serve como **base para padronização da rede durante a expansão**.

# 3. 5 orientações para desenvolver um manual de franquia



Antes de iniciar a elaboração do **manual de franquia**, é fundamental entender profundamente o funcionamento do negócio como um todo e **fortalecer toda a base estratégica da operação**. Para isso, é importante confirmar a eficiência dos seguintes fatores:

## 1. Mapeie o modelo de negócios da franquia

O **mapeamento do modelo de negócios** permite identificar os **principais elementos da franquia que sustentam a operação** e que precisarão ser transmitidos com clareza aos **futuros franqueados**, por meio de um **manual de franquia bem estruturado**.

Elementos a considerar:

**1.1) Estrutura operacional:** Defina, identifique e documente as **funções centrais da operação da franquia** e quais delas são de responsabilidade do **franqueado ou do franqueador**, garantindo a **padronização operacional da rede**.

**1.2) Produtos ou serviços oferecidos:** Defina os **produtos ou serviços principais da franquia** e observe se existem produtos sazonais, complementares ou exclusivos da marca. Essa categorização será essencial para o **manual de produtos da franquia**.

**1.3) Padrões de atendimento:** Formule os **padrões de atendimento ao cliente** para os seus franqueados, definindo essas regras com **scripts, protocolos, linguagem padrão e tempo médio de resposta** — elementos fundamentais do **manual de operação da franquia**.

**1.4) Diferenciais competitivos:** Identifique seus **diferenciais** e tudo o que torna sua **franquia única**.

**Exemplos:** Ter uma marca consolidada, atendimento especializado, produto exclusivo ou preço competitivo.

**1.5) Processos essenciais:** Mapeie todas as etapas dos **processos críticos da franquia**, como: Venda ao cliente final, gestão de estoque, compras e **fornecedores homologados**, ações de **marketing local**, **controle financeiro diário** e outros fluxos que impactam diretamente a **operação padronizada da rede**.

Esse diagnóstico ajuda a identificar tudo o que deve ser normatizado e documentado no **manual de franquia**.

## 2. Documente os processos internos

Depois de entender como o negócio funciona, o próximo passo é transformar esse conhecimento em **processos organizados e padronizados**, de modo que qualquer unidade da **rede de franquias** possa reproduzi-los com **fidelidade operacional**, conforme descrito no **manual de franquia**.

O que deve ser documentado:

**2.1) Fluxos de trabalho:** Cada operação deve ter um fluxo lógico e cronológico. Por exemplo, como um pedido é processado desde o contato inicial até a entrega. Esse tipo de mapeamento é essencial para a **padronização dos processos da franquia**.

**2.2) Políticas e procedimentos:** Regras claras sobre **atendimento ao cliente**, trocas, higiene, uso da marca, uso de uniforme, abertura e fechamento da loja, entre outros. Esses itens compõem o **manual de operação da franquia**.

**2.3) Checklists operacionais:** **Checklists de rotina operacional**, com tarefas diárias, semanais e mensais, ajudam a manter o **padrão de qualidade** e evitar falhas. É uma prática comum em **manuals de franquia bem estruturados**.

**2.4) Sistemas utilizados:** Softwares obrigatórios para gestão, como CRM de vendas, sistemas de atendimento (help desk), canais de capacitação corporativa etc. Devem ser especificados e explicados no **manual de gestão da franquia**.

**2.5) Indicadores de desempenho (KPIs):** É importante adicionar ao documento quais métricas devem ser monitoradas, como interpretá-las e como agir em caso de desvios.

Essas informações servirão como **base técnica para a redação do manual de franquia**, garantindo **clareza, organização e replicabilidade**.

## 3. Defina a proposta de valor da franquia

A proposta de valor é o coração do negócio. Ela define o **motivo pelo qual os clientes escolhem a sua marca de franquia** em vez das outras, e deve ser **compreendida, documentada e replicada** por todos os **franqueados da rede**, como parte essencial do **manual de franquia**.

---

Elementos para desenvolver:

**3.1) Missão, visão e valores da marca:** O **manual de franquia** deve refletir a cultura da empresa. Por isso, é importante que esses pilares estejam bem definidos.

**3.2) Persona do cliente ideal:** Documente tudo sobre quem é o **público-alvo da franquia**, como ele se comporta e quais são seus desejos e dores.

**3.3) Posicionamento de mercado:** A franquia se configura como um serviço ou produto premium, acessível, focado em nichos? Isso influencia nas decisões de decoração do ponto de venda, linguagem da marca e abordagem de venda, por exemplo.

**3.4) Proposta única de valor (PUV):** Deve ser uma frase clara que resuma o **diferencial competitivo da franquia**.

**Por exemplo:** *“Oferecemos refeições saudáveis prontas em 10 minutos com sabor caseiro e ingredientes orgânicos.”*

Com esses elementos bem definidos, o **manual se alinha à essência da marca**, fortalece o **posicionamento estratégico da rede** e transmite **coerência nas operações das unidades franqueadas**.

## 4. Consulte áreas-chave e especialistas

A **criação do manual de franquia** é um esforço multidisciplinar. Envolver diferentes áreas da empresa — como **marketing, operações, atendimento e jurídico** — além de **especialistas em franchising** quando necessário, garante a **confiabilidade, padronização e aplicabilidade do conteúdo** em **toda a rede de franquias**.

---

Principais áreas a envolver:

**4.1) Jurídico:** Para validar **cláusulas de responsabilidade, direitos do franqueado e franqueador**, uso da marca, sigilo de informações, **compliance com a Lei de Franquias** (Lei nº 13.966/2019). Esses itens **garantem a segurança jurídica da franquia** e devem constar no **manual jurídico da franquia**.

**4.2) Marketing:** Para **padronizar a comunicação visual e institucional**, definir regras de uso da marca, redes sociais, campanhas locais x nacionais, materiais promocionais e orientações do **manual de marketing para franquias**.

**4.3) Recursos Humanos:** Para padronizar treinamentos, processos seletivos, avaliação de desempenho, conduta ética e diretrizes de comportamento. Esses pontos integram o **manual de RH da franquia** e impactam diretamente a **experiência do franqueado e da equipe**.

**4.4) Financeiro:** Para estabelecer modelos de **controle financeiro da unidade franqueada, indicadores de viabilidade**, metas de faturamento, estrutura de precificação, royalties e fundo de propaganda.

A colaboração dessas áreas evita **contradições, lacunas ou diretrizes desalinhadas com a operação real da franquia**, garantindo **consistência e eficácia na implantação**.

## 5. Analise manuais de referência e faça benchmarking

Antes de escrever o seu próprio **manual de franquia**, é altamente recomendado **estudar materiais de referência de franquias consolidadas**. Isso ajuda a entender o que é **padrão no setor de franchising** e o que pode ser um **diferencial competitivo no seu modelo de franquia**.

---

Como fazer um bom benchmarking:

**5.1) Análise manuais de franquias do mesmo setor:** Se disponíveis publicamente ou via parceiros, avalie **exemplos de manuais de franquia já estruturados**, especialmente de **franquias do seu nicho de mercado**.

**5.2) Participar de associações de franquias como a ABF:** É importante participar ativamente de associações da área, que promovem eventos, capacitações e estudos de caso do **franchising**.

**5.3) Entender modelos de estruturação:** Por exemplo, alguns manuais são divididos em volumes (operacional, marketing, financeiro, RH), outros em capítulos funcionais. Essa escolha depende do **modelo de franquia** e do nível de **complexidade das operações**.

**5.4) Observar linguagem e clareza:** Manuais de franquia bem-sucedidos usam linguagem direta, objetiva, com **ilustrações, fluxogramas, exemplos práticos e instruções passo a passo**, facilitando a **replicação de processos**.

**5.5) Identificar boas práticas:** Padronização visual, materiais de apoio (vídeos, treinamentos online), políticas de atualização do manual, canais de suporte ao franqueado.



Essa análise serve como **inspiração estratégica** para construir um **manual de franquia robusto, padronizado e aplicável**, totalmente **alinhado com as melhores práticas do mercado**.

Agora, para começar a elaborar o conteúdo do seu **manual de franquia**, busque a ajuda de uma **Consultoria Especializada** que fornecerá profissionais experientes em franchising para desenvolver cada detalhe.

Confira abaixo a composição de um **manual de franquia**, e aprofunde-se em como **documentar e regulamentar** cada detalhe da operação de sua empresa com excelência!

---

# 4. A Composição de um manual de franquia



## 🕒 1. Roteiro de implantação

Após a aprovação do **franqueado** e a formalização do **contrato de franquia**, inicia-se uma nova fase: A **implantação da unidade franqueada**. Este **roteiro de implantação** define os **passos cruciais para a abertura e início de funcionamento da unidade franqueada**. Quando bem estruturado, ele será indispensável para garantir que a nova unidade franqueada entre em **operação com eficiência**, dentro do **prazo** e com todos os **requisitos da franqueadora** atendidos.

Isso define, de forma clara, cada passo desde a escolha e aprovação do ponto comercial até a inauguração, organizando as atividades em etapas interligadas. Com entregas bem definidas e prazos estabelecidos, é possível **alinhar expectativas entre a franqueadora e o franqueado**, reduzir imprevistos e otimizar recursos ao longo de todo o **processo de abertura de ranquia**.



A seguir, você confere cada uma das etapas essenciais para colocar a unidade em funcionamento com excelência:

**1.1) Fachada e comunicação externa:** Oriente sobre a inclusão de sinalização, iluminação e elementos visuais que garantam a **visibilidade da marca** e o **reconhecimento imediato da franquia**, desde o primeiro contato com o cliente.

**1.2) Layout interno:** Descreva como deve ser a organização dos espaços, a setorização e o fluxo de circulação, priorizando a **eficiência operacional** e a qualidade da experiência do cliente, conforme os **padrões do manual de franquia**.

**1.3) Mobiliário e equipamentos:** Detalhe todas as especificações técnicas e o posicionamento correto dos itens, conforme os **padrões definidos pela franqueadora**, garantindo a **padronização da rede**.

**1.4) Adaptações permitidas e proibidas:** Forneça orientações claras sobre os limites da personalização local, respeitando a **identidade visual da franquia** e os **padrões estabelecidos no manual da franqueadora**.

**1.5) Negociação do ponto comercial:** Destaque a importância de uma escolha estratégica do imóvel, seja por locação ou aquisição, considerando fatores como viabilidade operacional, localização e perfil do público-alvo e diretrizes deste **manual de implantação da franquia**.

**1.6) Procedimentos legais:** Informe todas as exigências legais para a formalização da empresa franqueada, incluindo registros, alvarás, licenças e demais obrigações regulatórias, seguindo as normas previstas no **manual jurídico da franquia**.

**1.7) Aplicação de layout padrão:** Reforce que a execução do projeto deve seguir rigorosamente o **layout padrão da franquia** e o memorial descritivo fornecidos pela franqueadora, assegurando a padronização da unidade **franqueada** conforme as diretrizes do **manual de implantação**.

**1.8) Reforma:** Indique as diretrizes necessárias para a adequação estrutural do ponto comercial, garantindo conformidade com os requisitos operacionais, visuais e de segurança da marca, seguindo os padrões do **manual de franquia**

**1.9) Processo de compras:** Oriente sobre a aquisição dos móveis, utensílios, equipamentos e a instalação dos sistemas eletrônicos e de gestão, conforme as especificações da rede.

**1.10) Compra do estoque inicial:** Explique a importância do abastecimento com os produtos e insumos essenciais para o início das operações da unidade.

**1.11) Processo de contratação:** Instrua sobre os critérios e as etapas para seleção e admissão da primeira equipe, garantindo alinhamento ao perfil e aos valores da marca, como indicado no **manual de RH da franquia**.

**1.12) Treinamento inicial:** Direcione o foco da capacitação para aspectos fundamentais da operação, atendimento ao cliente e estratégias de venda.

**1.13) Definição das atividades de marketing:** Forneça orientações para o planejamento e execução da campanha de inauguração, com ações voltadas à atração e engajamento do público.

**1.14) Evento de inauguração:** Apresente as melhores práticas para a organização do evento de abertura oficial, com iniciativas que promovam visibilidade, atraiam o público e **reforcem o posicionamento da franquia** desde o primeiro dia.



## 2. Guia Operacional

Detalha os **processos diários da franquia**, desde a produção até o atendimento ao cliente, conforme o **manual de operação da franquia**.

**2.1) Rotinas de abertura e fechamento da loja:** Para estabelecer um padrão nos horários de trabalho e controlar o ciclo de serviços diários das unidades franqueadas, conforme descrito no **checklist operacional da franquia**.

**2.2) Controle de estoque e inventário:** É importante definir detalhadamente como cuidar, organizar, reabastecer e padronizar o estoque de produtos, garantindo a **gestão eficiente de insumos e mercadorias**, alinhada ao **manual de gestão da franquia**.

**2.3) Atendimento ao cliente (padrões e protocolos):** Esta etapa garante a felicidade dos seus clientes em todas as suas unidades. Pois nela você deve descrever todos os padrões de comportamento dos seus colaboradores que estão na frente de atendimento, podendo padronizar o nível de atendimento de toda a rede.

**2.4) Processos de venda (presencial, online, delivery etc.):** Estabeleça quais serão os canais de venda e mostre como serão utilizados, assegurando **padronização das operações multicanal**.

**2.5) Controle de qualidade e padronização de produtos/serviços:** É essencial listar todos os passos dos serviços que serão oferecidos, explicando toda a ordem dos processos sem omitir nenhum detalhe. Coloque também, o padrão dos produtos utilizados na produção e os métodos de cuidado no momento de entrega.

**2.6) Processos de limpeza, manutenção e segurança:** A unidade deve ter um guia sobre como manter a higiene do ambiente de trabalho. Também é importante definir quando e como realizar os consertos de itens e equipamentos usados no dia a dia da loja. E por último, coloque as regras de segurança que devem ser priorizadas, conforme as normas do **manual técnico da franquia**.

---

### **3. Diretrizes de marketing e vendas**

Define as estratégias e ações de marketing e vendas da franquia, conforme as orientações do manual de marketing para franquias.

**3.1) Plano de marketing territorial:** Mostre como serão implementadas as ações específicas de marketing para o público local, definindo a estratégia e o porquê de sua realização.

**3.2) Calendário promocional:** Explique como a empresa lida com datas especiais, sazonalidades e campanhas. Coloque como o franqueado e os colaboradores devem agir diante dessas situações dentro de sua empresa e especifique as ações especiais realizadas nelas, conforme o **manual de ações promocionais da franquia**.

**3.3) Mídia local:** Estabeleça a forma de uso de canais como rádios, jornais, outdoors. Garanta que tudo isso se interligue ao tom de voz e aos propósitos da marca em todas unidades, seguindo os **padrões definidos pela franqueadora**.

**3.4) Marketing digital:** Deixe claro o que é necessário para fortalecer a sua presença online nas redes sociais e no Google. Definir o responsável por esse aspecto e explicar mais sobre suas expectativas nessa parte será de grande importância.

**3.5) Eventos e ações de relacionamento:** Defina quais são os tipos de eventos que a marca busca participar e realizar. E detalhe cada etapa do planejamento e execução dessas ações.

---

## § 4. Instruções Financeiras

Detalha os **procedimentos financeiros, contábeis e administrativos** da unidade franqueada, conforme as diretrizes do manual financeiro da franquia.

**4.1) Controles financeiros:** Esclareça e documente como contabilizar e manter em controle o fluxo de caixa, DRE e os demais indicadores essenciais.

**4.2) Precificação:** Regularize a política de preços, descontos e promoções que manterão o padrão de comportamento e gestão dos seus colaboradores e franqueados por toda a rede.

**4.3) Pagamento de royalties e taxas:** Deixe claro todo o cálculo usado para a definição de pagamento das taxas de franquia, e defina os prazos e procedimentos específicos do pagamento, conforme descrito no **contrato de franquia** e no **manual jurídico**.

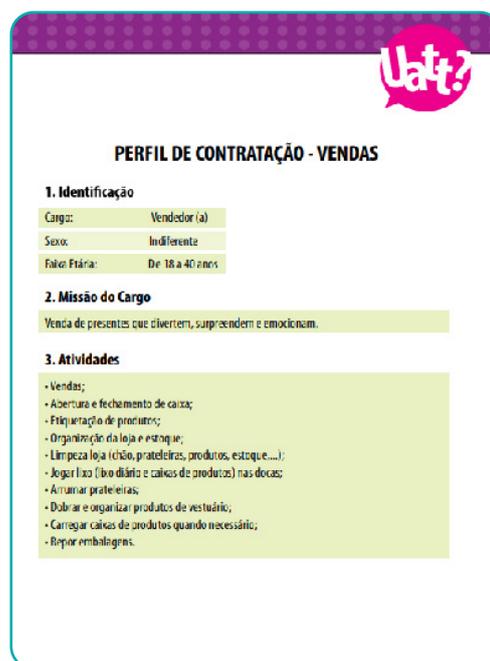
**4.4) Gestão de compras e estoques:** Explique quem serão os fornecedores homologados e como encontrá-los. E mostre o funcionamento dos pedidos e do inventário, descritos no **manual de compras da franquia**.

**4.5) Metas e resultados:** Estabeleça os objetivos da franqueadora, descreva como é realizado o processo de acompanhamento até essa meta ser concluída e as estratégias de análise usadas para documentar a eficiência dos processos.

## 5. Orientações de gestão de pessoas

Orienta o **recrutamento, seleção, estruturação e gestão da equipe da franquia**, conforme os padrões definidos no manual de recursos humanos da franquia.

**5.1) Estrutura organizacional:** Estabeleça tudo sobre os cargos, funções e hierarquia da unidade, especificando as tarefas e o perfil procurado para cada setor. Veja abaixo um exemplo extraído do manual da marca **Uatt?**:



**Uatt?**

**PERFIL DE CONTRATAÇÃO - VENDAS**

**1. Identificação**

Cargo:	Vendedor(a)
Sexo:	Indiferente
Faixa Etária:	De 18 a 40 anos

**2. Missão do Cargo**

Venda de presentes que divertem, surpreendem e emocionam.

**3. Atividades**

- Vendas;
- Abertura e fechamento de caixa;
- Friquetização de presentes;
- Organização da loja e estoque;
- Limpeza loja (chão, prateleiras, produtos, estoque...);
- Jogar lixo (lixo diário e caixas de produtos) nas docas;
- Arrumar prateleiras;
- Dobrar e organizar produtos de vestuário;
- Carregar caixas de produtos quando necessário;
- Repor embalagens.

**5.2) Recrutamento e seleção:** Descreva também como seu franqueado e/ou gestores de unidade devem selecionar as pessoas, com a descrição do perfil ideal e etapas que devem ser usadas no processo seletivo. Essa padronização fortalece a **qualidade da equipe em toda a rede** e assegura **alinhamento à cultura organizacional da franquia**, conforme as diretrizes do **manual de RH da franquia**.

**5.3) Treinamento inicial e contínuo:** Esquematize quais serão os programas, conteúdos e avaliações que capacitarão os colaboradores após sua contratação. Detalhe também os canais usados (como EAD, vídeos, manuais impressos ou presenciais), reforçando a **importância do treinamento padronizado na operação da franquia**, conforme previsto no **manual de treinamento da rede**.

**5.4) Uniformes e apresentação pessoal:** Defina e evidencie os padrões de vestimenta e aparência que a equipe deverá seguir, podendo demonstrar até mesmo por meio de elementos visuais no documento. Quando possível, utilize **elementos visuais, ilustrações ou fotos de referência** no próprio **manual da franquia**, demonstrando como a equipe deve se apresentar.



**5.5) Avaliação de desempenho:** Estabeleça métricas, feedback e todo o processo que deve ser seguido no desenvolvimento das unidades para marcar seus aumentos e declínios na operação.

---

## 6. Normas de boas práticas

Define os **padrões de comportamento e conduta para franqueados e colaboradores**, promovendo **harmonia, alinhamento cultural e operacional** em toda a rede de franquias.

“ O básico é o franqueado fazer o “arroz e feijão” bem feito, ou seja, aquilo que tá no manual, não tem erro. Porque o produto já está validado. E o serviço, marketing e toda expertise de mercado já são fornecidos pela franqueadora. ”

Sandra Chayo, Sócia-diretora do Grupo HOPE.

**6.1) Abertura e fechamento da unidade:** Descreva como será cada etapa de um dia completo de trabalho da unidade franqueada, podendo usar estratégias como **softwares de gestão, ferramentas operacionais e checklists padronizados** para organizar e monitorar a rotina diária de toda a rede.

**6.2) Atendimento ao cliente:** Para conduzir os atendentes e vendedores a seguirem o **tom de voz da marca** com eficiência, descreva em **scripts oficiais da franquia** as etapas e padrões de excelência que devem ser praticados com os clientes finais, assegurando a **experiência padronizada** do consumidor.

**6.3) Preparação de produtos:** Formule tudo sobre as **receitas padronizadas** de um produto ideal e transcreva em **fichas técnicas operacionais** as especificações de tempo, processos, insumos e quaisquer outros detalhes essenciais sobre o mesmo, garantindo a **padronização nas unidades franqueadas**.

**6.4) Manutenção e limpeza:** Organize a rotina, definindo a frequência e os padrões de limpeza que devem ser seguidos sem falta, como parte dos **procedimentos operacionais padrão (POP)** descritos no **manual de franquia**.

**6.5) Controle de qualidade:** É de extrema importância a realização de **inspeções**, verificações e ações corretivas dentro das **unidades** para certificar a **padronização** de toda a **rede de franquias**. Descreva quais serão esses **processos de qualidade** e como devem ser conferidos e segmentados.

**6.6) Tom de voz e linguagem:** Essa parte do **manual de franquia** deve mostrar como falar com o cliente em diferentes situações, abordando como reagir a alguns momentos específicos que demandam um **comportamento padrão** da **equipe**.

**6.7) Comunicação visual no PDV:** Distribua e evidencie cardápios, displays, totens e painéis para toda a **rede de franquias**, com suas especificidades de **identidade visual**.

**6.8) Material promocional:** Centralize a fonte de flyers, folhetos, banners e outros suportes feitos pela **franqueadora** para facilitar o acesso do restante da **rede**.

**6.9) Gestão de reclamações:** Enquadre os principais e essenciais procedimentos para lidar com **insatisfações relacionadas à rede, unidade, colaboradores** ou outros, garantindo a **satisfação do cliente**.

**6.10) Programas de fidelidade:** Estabeleça um bom relacionamento com **mecanismos de fidelidade**, benefícios e uma comunicação estável entre a **franqueadora**, seus **franqueados** e seus **colaboradores**, fortalecendo o **engajamento do cliente**.

---

## **7. Identidade e padrões da marca**

Tudo que **padroniza a marca** e fortalece sua **imagem de mercado** fica nesta etapa do **manual de franquia**.

**7.1) Elementos de marca:** Defina os **elementos visuais** e verbais, como logotipo, slogan, cores e fontes para o uso padronizado deles nas **unidades franqueadas** em seus materiais de trabalho.

**7.2) Normas e diretrizes de uso:** Para a **proteção da identidade da marca**, estabeleça as regras de uso de tudo relacionado à marca, como o registro da marca, sinalização, uniformes e **material de marketing para franquias**.

**7.3) Imagem de marca:** Esquematize **processos e comportamentos** que devem ser seguidos por toda a **rede de franquias** para manter uma **reputação de marca** consistente e reconhecível.

**7.4) Logotipo e símbolo:** Coloque no documento as versões, aplicações e restrições do logotipo e/ou símbolo da marca, garantindo a **padronização visual**.

**7.5) Cores institucionais:** Coloque os padrões cromáticos definidos pela marca com seus códigos específicos, essenciais para a **identidade visual da franquia**.

**7.6) Tipografia:** Coloque agora as fontes aprovadas e a hierarquia textual que deve ser entendida por seus colaboradores e aplicada em todos os **materiais institucionais da franquia**.

**7.7) Elementos gráficos complementares:** Inclua padrões gráficos (patterns), ícones e recursos visuais que são usados por sua marca, para **comunicação visual da franquia**.

**7.8) Materiais impressos:** Evidencie o visual e padrão dos cartões, materiais de papelaria, embalagens e similares que devem ser utilizados em toda a **rede de franquias**, reforçando a **imagem da marca**.

---

## **8. Regimento institucional**

Apresenta a **história, valores, missão e visão da Rede de franquias**.

**8.1) Histórico da marca:** Transcreva a trajetória da marca até agora, com suas conquistas e marcos importantes incluídos no contexto da expansão e consolidação da **rede de franquias**.

**8.2) Missão, visão e valores:** Mostre aos **franqueados e colaboradores** quais são os princípios que norteiam a organização, os **franqueados** precisarão se inspirar nesses princípios para a operação ir além das técnicas de operação, fortalecendo a **cultura da franquia**.

**8.2) Missão, visão e valores:** Mostre aos **franqueados e colaboradores** quais são os princípios que norteiam a organização, os **franqueados** precisarão se inspirar nesses princípios para a operação ir além das técnicas de operação, fortalecendo a **cultura da franquia**.

**8.3) Cultura organizacional:** Demonstre com exemplos claros dos comportamentos esperados e o “jeito de ser” da empresa para que todos saibam como agir diariamente sendo parte de sua equipe, essencial para a **padronização em franquias**.

**8.4) Significado da marca:** Mostre o que ela representa para clientes e colaboradores, consolidando a **essência da franquia**.

---

## **9. Recomendações de apoio ao franqueado**

Ao escrever a seção de apoio e capacitação no **manual do franqueado**, é essencial adotar uma abordagem que **vá além da simples descrição de treinamentos**.

Este conteúdo deve deixar claro que **entrar em um sistema de franquias exige capacitação e um comprometimento com o processo de aprendizagem**, que demanda tempo. Existe uma expectativa que pode ser equivocada de que o **franqueado** já chega “pronto.”

Para isso, **programas de treinamento e suporte para o franqueado** são opções relevantes:

**9.1) Vá além da Operação:** O treinamento inicial não deve focar apenas na operação do negócio, mas preparar o franqueado para ser um **gestor do negócio dentro do sistema de franquia**.

**9.2) Prepare para o Ecosistema:** O franqueado precisa compreender que o **sistema de franquias é o verdadeiro produto**, e que isso o diferencia de um negócio independente.

**9.3) Evite a dicotomia da cobrança:** Treinar apenas para operação e depois cobrar comportamento empreendedor, sem o devido preparo, gera frustração. O **manual de franquia deve orientar essa formação estratégica.**

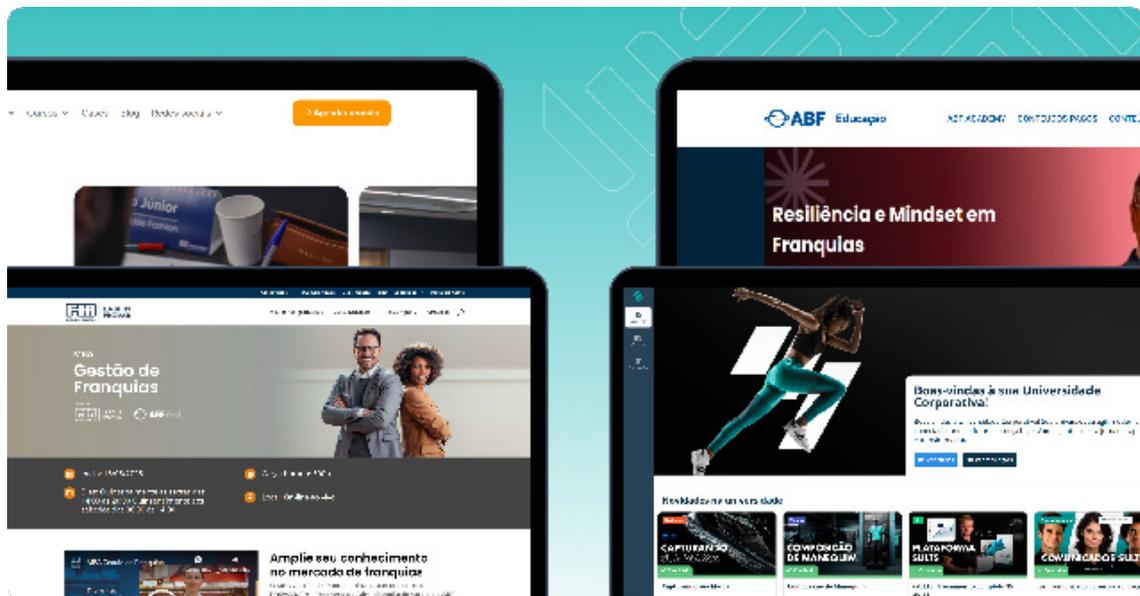
**9.4) Entenda que o treinamento de implantação não é suficiente:** A capacitação de 2 ou 3 meses na implantação não basta para formar um franqueado completo. É necessário um **plano contínuo de desenvolvimento em franchising.**

**9.5) É dever do franqueador apoiar o desenvolvimento contínuo:** O franqueador tem o dever de “pegar na mão” do franqueado e apoiar ativamente seu desenvolvimento no conhecimento sobre franchising. Isso significa guiá-lo, ajudá-lo a retomar o aprendizado, incentivá-lo a se envolver com outros franqueados e a aprender com os casos de sucesso na rede.

**9.6) A capacitação deve ser contínua:** Para garantir a consistência e o crescimento da rede de franquias.

---

# 5. Exemplos de ferramentas para aprimorar seu conhecimento sobre franchising



 **ABF Academy:** É a plataforma de capacitação em franchising, desenvolvida pela Associação Brasileira de Franchising (ABF), voltada para a **capacitação de franqueadores, franqueados e empreendedores interessados no sistema de franquias**. Seu propósito é fortalecer o **ecossistema do franchising** por meio de conteúdos especializados.

 **Universidade corporativa SULTS:** Ferramenta ideal para a **gestão de treinamentos**, especialmente no contexto de **treinamento para franqueados e colaboradores de redes de franquias** que desejam estruturar e gerenciar seus próprios programas de forma eficiente e personalizada. É uma solução completa em **educação corporativa para franquias**.

 **Franchising University:** É um **curso sobre franchising** intensivo, oferecido pela Cherto Consultoria. Com duração de cinco dias, é voltado a empresários, empreendedores e profissionais interessados em **expandir negócios por meio do sistema de franquias**. O conteúdo aborda **estratégias, modelos e práticas do setor**.

🎓 **MBA Gestão de Franquias - FIA:** Destinado a **franqueadores, franqueados**, consultores e prestadores de serviços que atuam no setor, esse **programa de pós-graduação** conta com uma base robusta de **gestão de negócios** com foco nas especificidades do **franchising**, tratando temas como **formatação, expansão, governança, marketing e suporte a franqueados**. Sendo uma das opções mais completas de **capacitação em franquias** no Brasil.

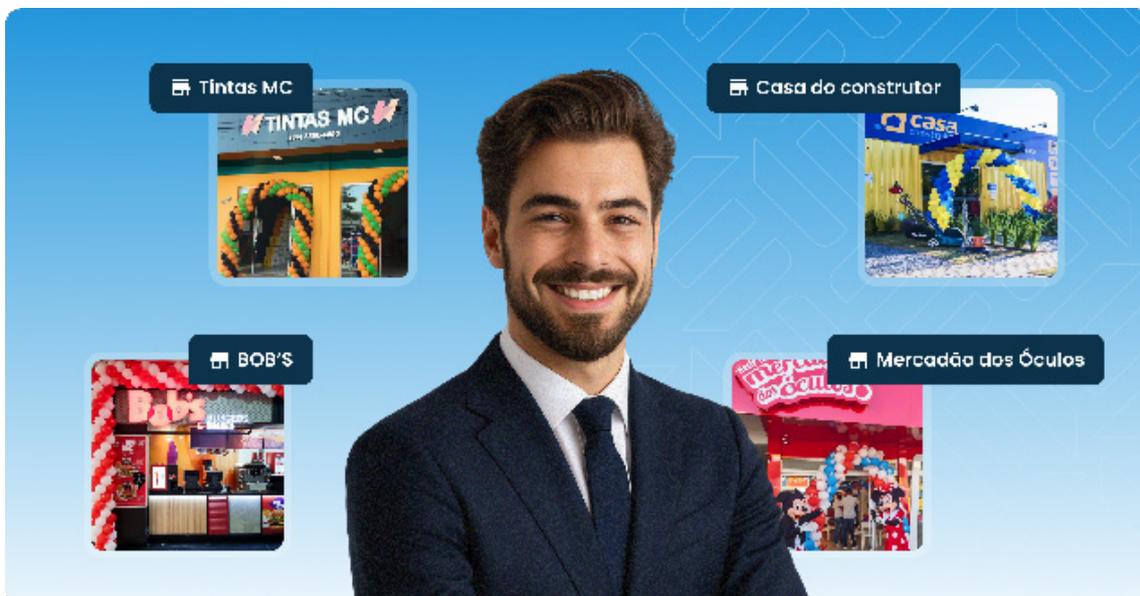
🎓 **Literatura especializada:** Obras de **literatura sobre franquias**, como “Franchising: Uma Estratégia para a Expansão de Negócios”, de Marcelo Cherto, podem fornecer **insights valiosos** para a **gestão de franquias**.



🎓 **Consultorias em franchising:** Empresas especializadas em **consultoria em franquias** podem auxiliar na elaboração de **manuals de franquia** e na estruturação de **franquias**.

---

# 6 • Dúvidas frequentes sobre a escrita do manual



**Ao criar um manual de franquia, devo me limitar às instruções técnicas ou incluir também aspectos comportamentais?**

Essa é uma das principais dúvidas de quem busca entender como fazer manual de franquia. A resposta está em ver o manual como base para o treinamento das equipes. Ou seja, cada processo documentado precisa ensinar alguém a executar uma atividade com clareza, eficiência e alinhamento à cultura da marca.

**O quanto devo detalhar os processos?**

Os processos descritos no manual de franquia são, na prática, ferramentas de capacitação, tanto para os franqueados quanto para suas equipes. Por isso, o nível de detalhamento deve ser o suficiente para garantir que qualquer pessoa, mesmo sem experiência prévia, consiga compreender e aplicar o conteúdo. Esse nível de detalhe transforma o conteúdo no que se espera de um manual operacional de franquia.

## Como encontrar o equilíbrio entre objetividade e didatismo?



Não seja excessivamente resumido a ponto de deixar lacunas, nem tão prolixo a ponto de confundir ou cansar. Se, ao final da leitura, o colaborador conseguir realizar a tarefa corretamente, o objetivo estará alcançado. Seja literal. O que é óbvio para você pode não ser para os outros. No contexto da **padronização de processos**, uma das armadilhas mais comuns é assumir que certas etapas são “autoexplicativas”. Evite isso. Seja direto, explícito e didático. Prefira correr o risco de explicar demais do que deixar algo importante subentendido. Esse cuidado garante instruções claras para franqueados e colaboradores, com conteúdo didático para franquias de todos os portes.

---

E agora, após esclarecermos algumas dúvidas pontuais desse assunto, o que acha de começar a trilhar a sua **jornada de expansão?**

**Leia a seguir!**

# 7. Rumo à expansão: fortaleça sua rede com manuais de franquia atualizados



E finalmente, ao final de toda essa **esquematização**, a sua expansão de franquias poderá ser mais segura, com menores riscos de imprecisão nos **processos de operação das lojas**, na **seleção de franqueados qualificados** e na **venda das franquias**.

Algo que também é de extrema importância para esse documento é saber que ele deve estar em **constante atualização**.



*Qualquer empresa é um organismo vivo, porque nada está escrito em pedra. Então a gente tem que saber se adaptar*



**Sandra Chayo, Sócia-diretora do Grupo HOPE.**

É por isso que **estratégias de franchising** devem ser constantemente revisitadas. Seu manual de franquia **não é um documento estático** que pode ser escrito uma única vez e deixado de lado. É um documento dinâmico em constante evolução que reflete as mudanças em seu ambiente de **negócios, tendências do setor, preferências do cliente e requisitos legais**.



Portanto, você precisa **atualizar e revisar** seu manual de franquia regularmente para garantir que ele seja preciso, relevante e compatível. Você pode usar o **feedback de seus franqueados, funcionários, clientes e fornecedores** para identificar áreas de melhoria ou esclarecimento.

Você também pode utilizar **controle de versão, datas e registros de data/hora** para controlar e comunicar as alterações.

## **Seja hoje um dos grandes**

Para completar seus conhecimentos sobre o **mundo do franchising** e até mesmo sobre as **estratégias das grandes marcas** que conquistaram o Brasil e o mundo, fique por dentro dos nossos outros conteúdos, que revelarão a você todos os **segredos do sucesso corporativo!**



*O sistema de franchising requer uma visão de longo prazo, com monitoramento e inovação constantes para adequação da sua estratégia aos desafios do mercado.*



**SEBRAE, 2016.**

---



**SULTS**