

# The Phone House,

historia de un éxito

# Historia de un éxito

**The Phone House**

¿Conectamos?

Era el año 1989 , Charles Dunstone un joven inglés de 25 años que con sólo 9.000 euros, puso los pilares de lo que más tarde se convertiría en la primera cadena independiente de distribución de telefonía móvil en toda Europa: **Carphone Warehouse** (nombre que adopta en Reino Unido e Irlanda)

Su prometedor compañía, comenzó a expandirse por el Reino Unido, convirtiéndose así en la compañía privada de mayor crecimiento del país. Valorada en unos 18,03 millones de euros, en 1996 comienza su proceso de expansión europea con el nombre **The Phone House**. Ya en 1998, la compañía alcanza facturaciones consolidadas, convirtiéndose en el líder de la distribución profesional europea de telefonía móvil.



La empresa cuenta con **más de 2.000 puntos de venta repartidos en 9 países** del continente europeo (España, Reino Unido, Irlanda, Francia, Portugal, Alemania, Suecia, Holanda, Bélgica) y en **EEUU** desde que en el año 2008, el **Grupo Best Buy, Co., Inc**, distribuidor líder mundial de electrónica de consumo, adquirió el 50% del negocio de distribución de The Phone House para formar una nueva compañía (Best Buy Europe) y acelerar su crecimiento.

### THE PHONE HOUSE EN ESPAÑA

En España, The Phone House abrió su primer centro de comunicaciones en diciembre de 1997 en la madrileña calle Conde de Peñalver.

La compañía presidida por Fernando Urrutia, cuenta en la actualidad con más de 400 centros de comunicación, gestionados por más de 2.500 profesionales.

### CENTROS ESPECIALIZADOS DE TELECOMUNICACIONES

Uno de los principales objetivos de The Phone House es el desarrollo de una red global europea, en la que además de la comercialización de productos, se ofrezcan otros servicios de valor añadido, siempre con independencia y calidad en el servicio, poniendo en práctica uno de los objetivos finales de la compañía: Mejorar la comunicación, cada día más imprescindible.

Con el propósito de convertirse en proveedor global de telecomunicaciones, The Phone House pone al alcance de todos los usuarios la mayor oferta de MÓVIL, INTERNET, PORTÁTILES, TABLET y ACCESORIOS del mercado donde el cliente puede encontrar la mayor variedad de operadores. Una de las principales ventajas es el asesoramiento imparcial que ofrece al cliente por parte de un experto en tecnología.



# Nuestras ventajas competitivas

The Phone House ofrece a sus clientes una serie de ventajas competitivas que representan los pilares de la diferenciación de sus principales competidores.

## SERVICIO

TPH cuida del cliente hoy y mañana poniendo a su alcance toda la tecnología de manera que le sea fácil y atractiva.

- Seguros
- Geek
- 400 tiendas
- Web
- Puesta en marcha de Smartphones

## EXPERTOS EN TECNOLOGÍA

Asesoramiento imparcial por parte de expertos en tecnología con alto grado de formación en productos y servicios que vendemos

- Personal TPH

## MAYOR GAMA RANGO DE PRODUCTO

La más amplia oferta de operadores y productos de telefonía móvil portátiles, tablets e internet para que estés siempre conectado.

- Productos exclusivos
- Teléfonos libres con operador
- Catálogo

## PRECIO

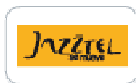
El mejor precio en TPH. Telefonía, tablets y portátiles desde 0€.

- Mejor precio garantizado
- Remóvil, te damos hasta 250€ por tu viejo movil

## EXPERIENCIA EN TIENDA

Ofreciendo al cliente la posibilidad de entrar en el Mundo Conectado.

- Tiendas Wireless
- 400 tiendas



# Nuestras ventajas competitivas

Desde el inicio de la compañía, se establecieron una serie de valores que recogen la filosofía de The Phone House y que se resume en **Cinco Reglas de Oro**. Todo el personal de la compañía vive estos **valores** en cualquier experiencia con el cliente dando al servicio que damos un valor añadido y de diferenciación respecto a nuestra competencia.

1º Si no cuidamos al cliente, alguien lo hará por nosotros.

2º Nada se gana por llevar la razón y perder un cliente.

3º No prometas algo que no puedas cumplir.

4º Siempre se debe tratar a los clientes, como quisiéramos que nos tratarasen.

5º La reputación de la compañía está en manos de sus empleados.

# Personal The Phone House

Una de las principales ventajas con las que cuenta The Phone House es el *personal de la compañía*.

De esta forma The Phone House apuesta por la formación de sus empleados para alcanzar el nivel profesional que exige la compañía. El asesoramiento independiente, altamente cualificado e imparcial de los vendedores, son por tanto un valor añadido para el cliente.

Más de 600.000 horas de formación diseñadas e impartidas por personal interno con el apoyo de las mejores consultoras se encargan de preparar a toda nuestra red comercial con el fin de ofrecer siempre la mejor recomendación.

Formación presencial en productos y servicios, habilidades comerciales y gestión del punto de venta, además de planes específicos de gestión y liderazgo para todos nuestros Responsables de punto de venta y Responsables de Área, conforman nuestro plan formativo y de desarrollo en The Phone House.

El mejor equipo humano con la mejor preparación hacen en definitiva de The Phone House la mejor opción.



Aparte del público residencial, The Phone House se dirige a **Autónomos y Empresas** a través de **Soluciones de Negocio**, el cual representa un fuerte apoyo a las tiendas The Phone House, trabajando conjuntamente con el fin de atender a todos los públicos.

Tiene como objetivo principal facilitar y atender todas las necesidades de comunicación de profesionales y empresas, optimizando el tiempo y los recursos destinados a las telecomunicaciones. Con más de 8 años de experiencia, este departamento especializado se ha convertido en el socio tecnológico de miles de pymes españolas que confían una parte de su negocio a The Phone House. Cuenta con una **red de ventas** que cubre toda la **geografía española**. Estos agentes están perfectamente formados y en **continuo contacto con los operadores**, de manera que pueden informar de sus últimas ofertas, dando un **asesoramiento imparcial** en telecomunicaciones móviles y fijas, ADSL multimarca y cubriendo todo el equipamiento informático que un negocio puede necesitar. Adicionalmente, ofrece servicios específicos del cliente empresa tales como soluciones personalizadas en telefonía, sistemas de gestión o fórmulas financieras en la adquisición de equipamiento informático.

 **Soluciones de Negocio**  
The Phone House



# Servicios Seguros



**The Phone House**

¿Conectamos?

Se trata de un producto ofrecido por The Phone House en España como agente de la compañía de seguros irlandesa New Technology Insurance especializada en asegurar productos tecnológicos. **Life Line** es la marca del producto de seguro para teléfonos móviles, dispositivos electrónicos y digitales (Ordenadores, portátiles, tablets...).

El producto Life line en sus diferentes gamas, cubre los imprevistos que le puedan acaecer al teléfono móvil o dispositivo electrónico, como son:



Además, los clientes disponen de una línea telefónica donde nuestros expertos pueden resolver sus dudas y configurar su terminal. También dispondrán de un teléfono de sustitución mientras su terminal se repara.

Como novedad, los clientes que aseguren su Smartphone dispondrán de un Antivirus que proteja su terminal cuando navegan por la red.

El seguro es el **complemento perfecto en la compra** del teléfono móvil y dispositivos electrónicos, con la ventaja y garantía de poder tramitar cualquier siniestro de una manera rápida y cómoda a través de las más de 400 tiendas que dispone The Phone House en España.

# Servicios

## Servicio Técnico



**The Phone House**

¿Conectamos?

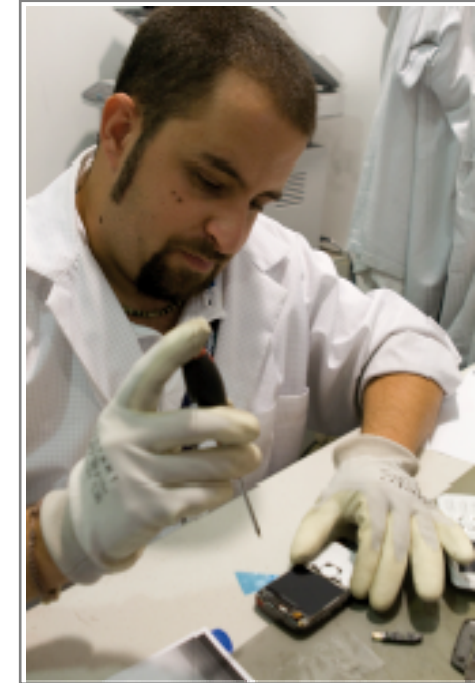
The Phone House ofrece un servicio de recogida y reparación de teléfonos móviles averiados en todas sus tiendas. Este servicio cuenta con la acreditación de los principales fabricantes tales como Nokia, Motorola, Sony Ericsson, Samsung, LG, etc.

Permite a nuestros clientes reparar su equipo ya sea acogíendose a la garantía del fabricante o fuera de garantía según el caso. Este servicio está disponible incluso si el equipo averiado no ha sido adquirido en una tienda The Phone House.

Además de este servicio, The Phone House ofrece un *Servicio Técnico Express* en algunas de sus tiendas. En la actualidad disponemos de 32 centros en toda España. Más del 80% de las reparaciones se realizan en el acto, con un tiempo medio de reparación de 25 minutos.

En caso de no poder reparar en el acto, el cliente tiene la opción de llevarse un teléfono de préstamo, mientras nosotros gestionamos el envío a un nivel superior.

Además, en algunos centros, disponemos de un Servicio de Backup, que consiste en guardar toda la información que tenga su terminal en un USB ó en otro terminal. (Contactos, SMS, fotos, videos)



# Servicios Geek Squad



The Phone House

¿Conectamos?

The Phone House encuentra en **Geek Squad** una nueva línea de negocio para cubrir las necesidades de Servicio de sus clientes, en lo referente a la solución de cualquier problema con la informática, y a las nuevas tecnologías en general. Se trabaja tanto a nivel de hardware como de software, con independencia de que el dispositivo se haya adquirido en The Phone House o no.

Geek Squad es una compañía líder en Servicios de asistencia Informática en EEUU. En 2002 es comprada por **Best Buy** y en 2007, Carphone Warehouse, importa este servicio a Europa utilizando la fuerza de su canal de distribución.

El servicio Geek Squad se caracteriza por su garantía de Calidad y la cuidada atención al cliente.

Según el tipo de servicio que se solicita, podemos encontrar:

Servicio Remoto: Online y telefónico dando cobertura nacional:

- Bajo demanda: atención de incidencias con 2 niveles de dificultad.
- MyGeek: cuota fija mensual sin límite en el número de consultas.
- MyGeek TOTAL: incluye la asistencia informática y el seguro del dispositivo comprado en las tiendas The Phone House.

2. Servicio Presencial: atención In Situ en casa u oficina del cliente

3. Servicio en tienda: atención de incidencias en tiendas TPH.



# Tiendas The Phone House

**The Phone House**

¿Conectamos?

The Phone House cuenta con **más de 400 tiendas**, de las cuales el 90% son propias.

Dichas tiendas se encuentran ubicadas en las principales arterias comerciales del país, convirtiéndose así en el mayor referente en telecomunicaciones a nivel nacional. Con más de 40 millones de visitas al año podemos decir que al menos 1 vez todos los españoles han visitado nuestras tiendas.

A lo largo del año se realizan estudios ad hoc en cada punto de venta que nos sirven para poder identificar claramente los diferentes target que nos visitan y generar así ofertas adaptadas a cada punto de venta.

## Así son nuestras tiendas:

Un espacio donde conviven los elementos de comunicación de última generación, teléfonos, tablets, portátiles, ADSL, accesorios y todo lo que las personas necesitan para estar comunicadas.

Un espacio donde se reúnen **la más amplia variedad de operadores** y el cliente encontrará la opción y tarifa que mejor se adapta a sus preferencias.

Contamos con diferentes soportes que ayudan a guiar al cliente a encontrar e identificar fácilmente las soluciones a sus necesidades.



# Tiendas Wireless

**The Phone House**

¿Conectamos?

## ***Hacia un mundo conectado.***

En 2009 The Phone House lanza un **nuevo concepto** de tienda para adaptarse a un mundo permanentemente conectado.

Se toman la **conectividad y movilidad** como ejes de un nuevo entorno que marcarán el futuro de nuestra cadena.

Una nueva forma de acercar la tecnología al cliente con la presencia de la mayor gama de **productos y operadores** unido a un elevadísimo grado de profesionalidad y especialización.

Creamos un lugar con espacio para los últimos teléfonos donde converge la tecnología y aquellos dispositivos específicos de cada categoría.

El cliente vivirá la experiencia real de poder estar conectado y comunicado allá donde esté en constante **interacción con la tecnología**.

Nuestras tiendas cuentan con el servicio de Reparaciones Express de telefonía móvil, y con Geek Squad, agentes Expertos en Reparación y Mantenimiento de equipos informáticos.



**The Phone House Móvil** es el Operador Móvil Virtual (OMV) del Grupo The Phone House España, que desde hace 5 años ofrece servicios tanto propios como multimarca de telefonía a nivel nacional.

Entre el portfolio de productos y servicios que oferta The Phone House Móvil, se puede destacar los siguientes:

Grupo  
The Phone House

happy  
móvil

**Happy Móvil:** Marca enfocada a la prestación de servicios de voz y datos, con una ventaja competitiva tanto en las llamadas internacionales como en el tráfico nacional. Este servicio se presta en una modalidad prepago y en la actualidad se esta lanzando la modalidad pospago.

movi  
Data  
tu internet móvil

**Movi Data** Marca especialista en la prestación de un servicio de datos en movilidad y enfocada a clientes tanto profesionales como residenciales.

CABEE  
móvil

**Cable Móvil:** Marca enfocada a la prestación de servicios de voz y datos en modalidad pospago y distribuida a través de un Canal exclusivo (Operadores de Cable a nivel nacional).

Best  
móvil  
construye la mejor comunicación

**Best Móvil:** Marca enfocada a la prestación de servicios de voz y datos, con una ventaja competitiva en las llamadas internacionales y enfoque promocional.

Así mismo, desarrollamos personalizaciones para diversos partners de distribución que se apoyan en nuestros servicios para completar su oferta de productos.

Todo esto es posible gracias a la flexibilidad del equipo y disponibilidad de una infraestructura técnica propia.

Esto ha permitido que The Phone House Móvil haya desarrollado un modelo de negocio sólido que se apoya en las sinergias alcanzadas con otras áreas del grupo aportando valor. Lo que ha permitido posicionarse como uno de los principales operadores móviles virtuales de España, sustentado en un modelo de negocio equilibrado y diversificado.

# Catálogo

El Catálogo de The Phone House no sólo es la principal fuente de comunicación de la compañía, sino que además supone la herramienta comercial y de ayuda al punto de venta más importante. Su completo contenido lo convierten en la **referencia del sector y el mercado**, ya que contiene todo el rango de productos que The Phone House ofrece a sus clientes.

En la elaboración del Catálogo, realizado **de forma interna**, intervienen distintos departamentos de la compañía, **en constante contacto con fabricantes y operadores**. De esta manera, se asegura la perfecta comprensión del mismo ofreciendo un producto de valor añadido. Así mismo, contamos con un equipo creativo propio que nos permite dar una respuesta ágil en un mercado tan dinámico.

**The Phone House**

¿Conectamos?

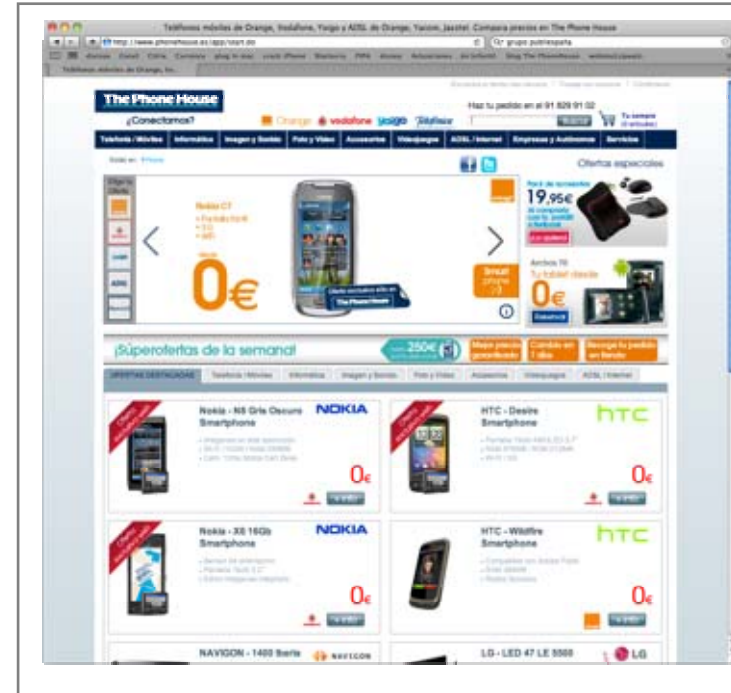


El incremento del medio online en términos globales, seguido a su vez de la fuerte competencia dentro de este canal, hacen que el Marketing Online y de Buscadores sean unas de las áreas que trabajamos en profundidad.

Nuestra web representa un papel muy importante de cara al usuario y una ayuda de ventas a nuestras tiendas. Así lo demuestran nuestras encuestas, que nos dicen que un **25% de los clientes que compran en nuestras tiendas han visitado antes nuestra web.**

En la web The Phone House el usuario puede navegar entre una amplia gama de terminales, así como realizar búsquedas por fabricante, operador, comparativas entre productos, etc. Además cuenta con más categorías de producto que pone a disposición del cliente y sólo encontrará a través de este canal. Otra ventaja es que puede obtener ofertas exclusivas sólo por comprarlo on line.

Uno de los servicios que ofrece este canal es Click and Collect. Consiste en hacer un pedido desde la web y recogerlo en tienda. La principal ventaja es la comodidad que supone al cliente consultar y comprar desde casa, para luego ir a recoger el pedido a tienda que desee y que le venga mejor.



# Gestión de Clientes

**The Phone House**

¿Conectamos?

The Phone House apuesta por estrechar su relación con los clientes, realizando de manera habitual acciones de Marketing Directo.

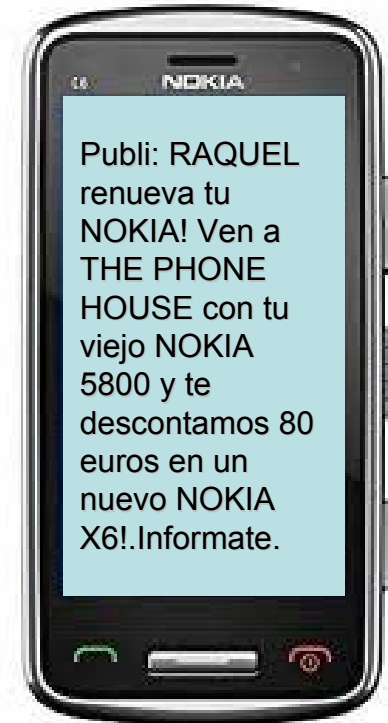
Realizamos de manera continua estudios de mercado tratando de conocer cómo valora el cliente nuestra marca, qué es lo que demanda, qué le gusta y disgusta de nuestras tiendas, nuestro posicionamiento frente a nuestros competidores.

Toda esta información nos ayuda a diseñar las campañas, optimizando el resultado de ventas.

Un elemento diferenciador de The Phone House es nuestra potente Base de Datos, con la cual podemos realizar campañas segmentadas a cada cliente, y enviarle descuentos y promociones exclusivas desde el momento que realiza la compra y durante toda la vida del cliente.

Este marketing segmentado es una oportunidad de negocio muy potente, ya que podremos “atacar” la Base de Datos a través de cualquier variable que queramos (p.ej. si las ventas de ADSL en la zona norte no están yendo bien, hacer una promoción sólo a clientes de esa zona...)

Para realizar estas comunicaciones The Phone House se sirve de los clásicos canales de MKT Directo: SMS, Mailing y E-mailing.



# Franquicias, 7 años de éxito

### FRANQUICIAS EN EUROPA

El Proyecto de franquicias en TPH comenzó en Holanda en 2002.

En la actualidad está presente en 6 países con un total de 236 puntos de venta distribuidos de la siguiente manera:

*Holanda	69
*Alemania	45
*España	65
*Francia	41
*Suecia	9
*Portugal	7



# Historia de un éxito

**The Phone House**

¿Conectamos?

## FRANQUICIAS EN ESPAÑA

En Octubre del 2003 abrió sus puertas la primera franquicia en España en la localidad de Ciudad Real. A partir de ahí comenzó la expansión hasta llegar en la actualidad a un total de 65 Franquicias distribuidas por toda la geografía española.



# Historia de un éxito

Las Localidades en las que disponemos franquicias son las siguientes:

- CIUDAD REAL
- C. RODRIGO (SALAMANCA)
- SAGUNTO (VALENCIA)
- TORRENT (VALENCIA)
- PLASENCIA (CACERES)
- ARANDA (BURGOS)
- INCA (MALLORCA)
- RONDA (MALAGA)
- UBEDA (JAEN)
- TOMELLOSO (C. REAL)
- COLMENAR (MADRID)
- ARCOS (CADIZ)
- BEJAR (SALAMANCA)
- TERUEL
- ONTINYENT (VALENCIA)
- BURJASSOT (VALENCIA)
- VILLAREAL (CASTELLON)
- MEDIANA DEL CAMPO (Vallad.)
- LEBRIJA (SEVILLA)
- PUENTE GENIL (CORDOBA)
- FIGUERES (GERONA)
- ALTEA (ALICANTE)
- HELLIN (ALBACETE)
- LOJA (GRANADA)
- CARAVACA DE LA CRUZ (MURCIA)
- RUBI (BARCELONA)
- LLIRIA (VALENCIA)
- VALLDUIXO (VALENCIA)
- CULLERA (VALENCIA)
- POZOBLANCO (CORDOBA)
- CARMONA (SEVILLA)
- ADRA (AIMERIA)
- CORIA DEL RIO (SEVILLA)
- HUERCAL OVERA (ALMERIA)
- ECIJA (SEVILLA)

# Historia de un éxito

**The Phone House**

¿Conectamos?

- CERDANYOLA (BARCELONA)
- VILAFRANCA DEL PENEDES (BARCELONA)
- CALPE (ALICANTE)
- SANTA POLA (ALICANTE)
- ALMENDRALEJO (BADAJOZ)
- UBRIQUE (CADIZ)
- BENIDORM (ALICANTE)
- MOLINS DE REI (BARCELONA)
- ILLESCAS (TOLEDO)
- MANACOR (MALLORCA)
- ZAFRA (BADAJOZ)
- CACERES
- ALCANIZ (TERUEL)
- C.C. EL OSITO (VALENCIA)
- ALCANTARILLA (MURCIA)
- ESTEPONA (MALAGA)
- BURRIANA (CASTELLON) \*
- VILLANUEVA DE LA SERENA (BADAJOZ) \*
- VILAGARCIA DE AROUSA (PONTEVEDRA) \*
- LOS PALACIOS Y VILAFRANCA (SEVILLA) \*
- CHICLANA DE LA FRONTERA (CADIZ) \*
- MARTOS (JAEN) \*
- GUARDAMAR DEL SEGURA (ALICANTE) \*
- VERA (ALMERIA) \*
- EL VISO DEL ALCOR \*\*
- TORRENT II \*\*

\*\* FRANQUICIAS SIN VODAFONE

\* PROXIMAS APERTURAS

# Así eran nuestras Franquicias

**The Phone House**

¿Conectamos?



FRANQUICIA DE CIUDAD REAL



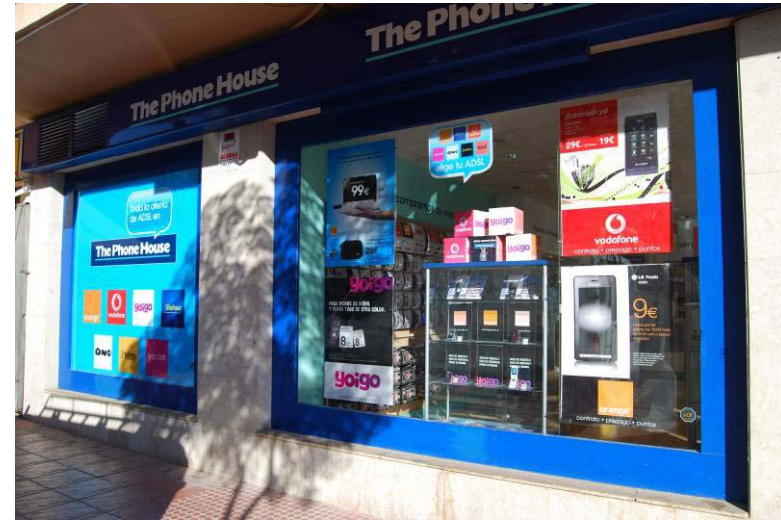
FRANQUICIA DE ONTINYENT (VALENCIA)



# Así eran nuestras Franquicias

**The Phone House**

¿Conectamos?



**FRANQUICIA DE VALLDÛIXO (CASTELLÓN)**



# Así eran nuestras Franquicias

**The Phone House**

¿Conectamos?



FRANQUICIA DE CIUDAD RODRIGO (SALAMANCA)

FRANQUICIA DE ARCOS DE LA FRONTERA (CADIZ)



# Así son en la actualidad

**The Phone House**

¿Conectamos?



FRANQUICIA DE BENIDORM



FRANQUICIA DE CACERES



FRANQUICIA DE PUERTO SAGUNTO



FRANQUICIA DE MANACOR



# Contenido y características de la franquicia

## 1. EXPLICACION GENERAL DEL SISTEMA DE NEGOCIO

La franquicia es una forma de colaboración continuada para la distribución de bienes y servicios entre una empresa (franquiciador) y uno o más emprendedores (franquiciado o franquiciados), jurídica y económicamente independientes, que estipulan un contrato en el cual:

El franquiciador concede al franquiciado la utilización de su modelo de empresa, la técnica necesaria y sus signos distintivos junto a otras herramientas y formas de asistencia comercial al objeto de que el franquiciado pueda gestionar su propia actividad con la imagen del franquiciador.

El franquiciado se compromete a adherirse a la política comercial y a la imagen del franquiciador, en interés recíproco de las dos partes y del cliente.

### **TELEFONIA MÓVIL**

Es la actividad principal de la franquicia, dirigida a poner al alcance del cliente, un teléfono móvil adecuado a sus preferencias y necesidades individuales a un precio competitivo en el mercado.

La gama de productos comprende:

- \*Teléfonos móviles postpago operador
- \*Teléfonos móviles prepago operador
- \*Teléfonos libres
- \*Teléfonos por puntos y renovos.

# Contenido y características de la franquicia

## RESTO DE LINEAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

La venta de **Telefonía Fija, Adsl, Accesorios, Tablets, PCS y Seguros** , supone una actividad de importante crecimiento dentro de la filosofía de THE PHONE HOUSE.

Se ofrece una amplia gama de productos y servicios complementarios para teléfonos móviles y PCS que hacen que el cliente encuentre en nuestras tiendas cualquier producto relacionado con el mundo de las telecomunicaciones.

La gama de productos y servicios comprende:

- \*Seguros
- \*ADSL
- \*PCS
- \*SMARTPHONE
- Tablets
- \*Accesorios para teléfonos y PCS
- \*Servicio Técnico
- \*Geek Squad
- \*Financiaciones

# Contenido y características de la franquicia

## SOLVE

Utilizando la filosofía de **SOLVE** se consigue una atención individualizada mostrando una solución para cada tipo de cliente, contando para ello con el asesoramiento y atención permanente de la persona responsable de la tienda a lo largo de todo el proceso de venta.

El proceso consiste en lo siguiente:

\*La tienda dará la bienvenida logrando una grata impresión al cliente **CONECTA**

\*En segundo lugar, se harán las preguntas necesarias para saber cual es la necesidad del cliente  
**EXPLORACION**

\*Una vez se disponga de toda la información, el vendedor hará una **RECOMENDACIÓN** al cliente del teléfono, tarifa , operador así como el resto de la línea de productos y servicios: ADSL, Seguros, accesorios y PCS que más se acomode a sus necesidades.

\* Finalmente la tienda mostrará los beneficios de nuestro "Global Quality Service". **ENTREGA**

# Contenido y características de la franquicia

## 2. CARACTERISTICAS DEL “SABER HACER” DE THE PHONE HOUSE

El “saber hacer” (Know How) de The Phone House, está representado por un conjunto de conocimientos comerciales, de gestión informática y administrativa , suficientemente coordinados con el objeto de explotación de tiendas para vender las líneas de productos

Antes de la apertura y durante toda la vida de la franquicia, The Phone House asesora a su franquiciado desde todos los puntos de vista con la finalidad de obtener el máximo beneficio para ambos.

### **INSTALACION DE LAS TIENDAS**

Una vez seleccionado el local comercial, el departamento técnico de The Phone House, elabora y proporciona el proyecto técnico que habrá de seguirse para el montaje de la tienda. El estilo del negocio, sus elementos (logotipos, colores, mobiliario, etc. ) constituyen un conjunto armónico-estético que permite a las tiendas de The Phone House tener una imagen característica fácilmente identificable.

### **ELECCION DE LA LÍNEA DE PRODUCTOS**

La actuación de mercados denominados como dinámicos exige una permanente puesta al día de los productos ofrecidos. The Phone House, por volumen de compra como grupo multinacional, puede ofrecer a sus franquiciados las últimas novedades de los mercados de telecomunicaciones, en inmejorables condiciones de calidad y precio, con el objeto de presentar al cliente final un producto altamente competitivo. Esto lógicamente, no podría ser conseguido por tiendas aisladas de un gran grupo comercial.

# Contenido y características de la franquicia

## **ASISTENCIA FORMATIVA**

Antes de la apertura, el franquiciado y su personal reciben un curso de formación de 2 semanas en las oficinas centrales de Madrid. Se establece 2 personas por franquicia

Durante el curso realizado en Madrid, se reciben las enseñanzas para aprender y conocer la metodología de ventas, productos, software de gestión e incluyen prácticas en tienda .

El precio del curso de inicio está incluido en el canon de entrada, salvo la manutención y el alojamiento que correrá a cargo del franquiciado.

Posteriormente a la apertura se imparten una serie de cursos de venta/productos/atención al cliente/servicios/empresas.

Todas las actualizaciones que se consideren necesarias se proporcionarán a través de cursos y/o publicaciones oportunas.

## **ASISTENCIA COMERCIAL**

Además de los conocimientos comerciales impartidos durante el curso de formación, The Phone House realiza visitas periódicas a las franquicias para analizar conjuntamente la marcha de éstas y concreta acciones para mejorar su rendimiento.

Las visitas podrán ser:

\*Visitas del Responsable de Área

\*Visitas de Auditoría

# Contenido y características de la franquicia

## 3. ESTIMACION DE LAS INVERSIONES Y GASTOS NECESARIOS PARA LA PUESTA EN MARCHA DEL NEGOCIO

### INVERSION ESTIMADA

Para una tienda “**llave en mano**” la estimación de la inversión inicial, sin incluir el iva es la siguiente:

*Canon fijo de franquicia	64.000€ (1)
*Mobiliario y equipamiento	En Cesión
*Equipos informáticos	En Cesión
*Rótulo Exterior	En Cesión
<u>TOTAL</u>	<u>64.000€</u>



(1) El canon está estimado en una superficie de sala de venta de 40-50 m2

\*La Licencia de Apertura y la Licencia de Obra será solicitada siempre por el Franquiciado.

A la entrega del precontrato se cobrará la cantidad de 3.000€ en concepto de garantía y reserva. Este importe se descontará del futuro canon de Franquicia.

El 30% del Canon se cobrará antes de iniciar la obra y el 70% restante a su finalización y apertura.

Se requiere un aval o depósito por la duración del contrato (imprescindible formato plantilla adjunta)

# Contenido y características de la franquicia

## 3. ESTIMACION DE LAS INVERSIONES Y GASTOS NECESARIOS PARA LA PUESTA EN MARCHA DEL NEGOCIO

### INVERSION ESTIMADA

Para una tienda “**No llave en mano**” la estimación de la inversión inicial, sin incluir el iva es la siguiente:

*Canon fijo de franquicia	24.000€
*Mobiliario y equipamiento	En Cesión
*Equipos informáticos	En Cesión
*Rótulo Exterior	En Cesión (no se incluye en el canon)
(1) <u>TOTAL</u>	<u>24.000€</u>



(1) El canon está estimado en una superficie de sala de venta de 45-50 m2

\*La Licencia de Apertura y la Licencia de Obra será solicitada siempre por el Franquiciado.

La Obra civil (el acondicionamiento del local) será a cargo del franquiciado siguiendo las directrices marcadas por la memoria de calidades suministrada por el franquiciador

A la entrega del precontrato se cobrará la cantidad de 3.000€ en concepto de garantía y reserva. Este importe se descontará del futuro canon de Franquicia.

El 100% del Canon se cobrará a su finalización y apertura.

Se requiere un aval o depósito por la duración del contrato (imprescindible formato plantilla adjunta)

# Plantilla de Aval

**EL BANCO** \_\_\_\_\_ con C.I.F. \_\_\_\_\_ y domicilio a los efectos de este aval en \_\_\_\_\_, representado por D.

## AVALA

Con carácter solidario e incondicional a la Sociedad \_\_\_\_\_, provista de C.I.F. \_\_\_\_\_ ante la entidad mercantil THE PHONE HOUSE SPAIN, S.L.U hasta un importe máximo de \_\_\_\_\_ (.- €) en concepto de garantía por el pago de las compras o depósitos de mercancías efectuados a THE PHONE HOUSE

SPAIN, S.L.U así como cualesquiera otras que el avalado pudiese adeudar THE PHONE HOUSE SPAIN, S.L.U, en virtud de contrato de franquicia suscrito entre \_\_\_\_\_, S.L. y THE PHONE HOUSE SPAIN, S.L.U con fecha \_\_\_\_\_.

El presente aval se otorga de forma solidaria con renuncia a los beneficios de orden, excusión y división y tendrá un período de validez hasta 120 días después del fin de la vigencia del precitado contrato de franquicia; por ello, si transcurridos 120 días naturales desde la fecha de finalización del contrato de franquicia sin que por parte de THE PHONE HOUSE SPAIN, S.L.U se haya producido reclamación al Banco, éste quedará liberado de toda responsabilidad en que para tal liberación sea preceptiva la devolución de este documento.

El pago deberá hacerse tan pronto como el avalista sea requerido por THE PHONE HOUSE SPAIN, S.L.U, al primer requerimiento, de modo inmediato y sin que sea admisible excusa alguna, incluida la oposición del avalado o de terceros a cualquier causa a la ejecución del aval.

El presente aval ha sido inscrito en esta misma fecha en el Registro Especial de Avaluos con el número \_\_\_\_\_

En Madrid a \_ de \_\_\_\_ de 2011.

# Contenido, características de la franquicia

## 4. RESULTADOS DE EXPLOTACIÓN DEL NEGOCIO

Los resultados de la explotación del negocio dependen de 4 factores fundamentales:

- \*Tipo de producto vendido y volumen (oferta comercial)
- \*Alquiler/renta del local
- \*Personal (Número de empleados, tipo de jornada)
- \*Gastos varios (luz, teléfono y ADSL, material de oficina...)

The Phone House puede hacer con usted un estudio en base a los datos de cada caso concreto. En ningún caso los datos facilitados por The Phone House se considerarán vinculativos.

## 5. ROYALTY

El Royalty se establece de la siguiente manera:

- \*Una parte fija mensual.
- \*Un % sobre facturación.

## 6. UBICACIÓN LOCAL

El local deberá encontrarse en calle comercial de gran tráfico.

Las ciudades a las que nos dirigimos deben tener una población mínima entre 15.000 y 60.000 habitantes.

La superficie aconsejada del local se situará entre 45 y 50 m<sup>2</sup>, de sala

# Elementos esenciales del acuerdo de franquicia

## 1. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES

### OBLIGACIONES DEL FRANQUICIADOR

- Formación inicial.
- Formación recurrente.
- Transmisión del know How y envío del manual de herramientas y manual de procedimientos.
- Asistencia previa a la venta.
- Asistencia en la instalación de la tienda.
- Asistencia comercial y apoyo permanente.
- Reuniones de trabajo por áreas.
- Asistencia en Marketing.
- Control y seguimiento operativo.
- La más absoluta confidencialidad sobre la información suministrada por el franquiciado.
- Determinar regularmente los precios de coste del producto.

# Elementos esenciales del acuerdo de franquicia

## OBLIGACIONES DEL FRANQUICIADO

- Formación inicial.
- Formación recurrente.
- Instalación y acondicionamiento del establecimiento The Phone House.
- Explotación del establecimiento The Phone House.
- Respeto de la imagen de la marca.
- Seguimiento estricto de las normas técnicas.
- Cumplir sus obligaciones contractuales, laborales, de seguridad social, fiscales y urbanísticas, así como obtener las autorizaciones administrativas necesarias.
- Mantener abierta la tienda según las normas y horarios usuales del comercio.
- Explotar la franquicia exclusivamente en la tienda y no exponer ni comercializar en ella productos distintos a los del franquiciador.
- Comprar un stock inicial y conservar permanentemente un stock mínimo para su funcionamiento. Este stock variará en función de la época del año y de las ventas de cada tienda. Puede oscilar entre 25.000 y 40.000€.
- Promover las ventas de productos.
- Mantener confidencialidad sobre métodos, tecnología, know know, procedimientos técnicos y otras informaciones sobre la red de franquicias.
- Pagar el canon de entrada, royalty mensual y las facturas en los plazos establecidos en el contrato.
- Actuar en su propio nombre y bajo su exclusiva responsabilidad en sus relaciones con su personal, su clientela y terceros.
- Obligación de no competencia durante la vigencia del contrato.

# Elementos esenciales del acuerdo de franquicias

## DERECHOS DEL FRANQUICIADOR

- \*Derechos de información y comprobación de contratos y documentos justificativos de la capacidad y regularidad del negocio
- \*Controlar mediante las visitas a la tienda , la aplicación de las normas y acondicionamiento de locales.
- \*Suspender los suministros de productos en caso de impago de las facturas

## DERECHOS DEL FRANQUICIADO

- \*Derecho de explotación de las marcas denominativas o gráficas, nombres comerciales, rótulos del establecimiento, logotipos o signos distintivos, en la forma establecida en el contrato.
- \*Derecho de asistencia técnica por parte del franquiciador en el inicio y durante el desarrollo de la actividad.
- \*Derecho de exclusividad territorial establecida en contrato.

# Elementos esenciales del acuerdo de franquicia

## 2. DURACION DEL CONTRATO Y RENOVACION

El contrato tendrá una duración de tres (3) años a contar desde su firma.

El contrato se prorrogará tácita y sucesivamente por periodos de 2 años la primera renovación y por periodos de 1 año las sucesivas, si, en los tres meses anteriores a la fecha de terminación inicial o de cualquiera de sus prórrogas, cualquiera de las partes no ha notificado a la otra parte mediante el envío de carta certificada con acuse de recibo su voluntad de resolución.

## 3. CONDICIONES DE RESOLUCION DEL CONTRATO

Será causa de resolución anticipada el incumplimiento grave por cualquiera de las partes de sus obligaciones contractuales, conforme al artículo 1124 del Código Civil.

# Elementos esenciales del acuerdo de franquicia

## 4. PACTOS DE EXCLUSIVIDAD

La tienda se dedicará exclusivamente a la venta de los productos suministrados por el franquiciador. Los productos sólo se comercializarán dentro de la tienda. Derecho de exclusividad (franquicias) en el territorio que se establezca contractualmente.

## 5. LIMITACION DE LA LIBRE DISPONIBILIDAD DEL NEGOCIO

Dado que el contrato se celebra "intuitu personae", el franquiciado no podrá ceder ni transmitir el contrato de la franquicia sin acuerdo previo y escrito del franquiciador.

Se establece un derecho de adquisición preferente del negocio a favor del franquiciador en el caso de cierre definitivo del negocio o de traspaso de un tercero para dedicarlo a otra actividad o con otro Franquiciador, regulándose las condiciones de ejercicio a tal derecho.

# Pasos a seguir tras aprobar su solicitud

1. Facilitar un plano del local (certificado por un arquitecto o aparejador) para realizar la distribución del mobiliario
2. Constitución de una empresa S.L o S.L.U. cuya Actividad debe ser la siguiente:

PROMOCION Y VENTA AL POR MENOR DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y PARA LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN Y ACCESORIOS A LOS MISMOS.  
ASÍ COMO PROMOCIÓN Y VENTA AL POR MENOR DE PRODUCTOS DE INFORMATICA, VIDEOJUEGOS Y SUS ACCESORIOS.

3. Solicitud aval Bancario (según la plantilla de la página 19 del dossier ).
4. Pago Reserva población de 3.000€ (a descontar del canon inicial) y firma del precontrato de franquicia.
5. Facilitar la siguiente documentación al Franquiciador para formalizar el contrato y los anexos:

Escrituras de empresa registradas

Cif de la empresa

DNI del administrador/es

Recibo domiciliado a nombre de la empresa o en su defecto la documentación de la constitución de la cuenta bancaria

Seguro del local que cubra contenido y continente

Contrato de arrendamiento de local

Recibo pago del local

Nota simple del registro (local libre de cargas)

Detalle de Actividad de la empresa

