

Mitos e verdades sobre franquias

Fonte: Associação Bras. de Franchising e Guia Oficial de Franquias

Bem informado, o futuro franqueado terá maiores possibilidades de fazer um bom negócio

Administrar uma franquia exige um bom investimento de tempo e dinheiro, sem contar a capacidade de se adaptar a modelos já estabelecidos e uma boa dose de habilidade para se relacionar com pessoas.

A seguir, confira dez ideias preconcebidas, entre as mais comuns, a respeito do mercado de franquia no Brasil e os respectivos esclarecimentos sobre mitos e verdades no franchising.

Mitos e verdades sobre franquias

- **1) Perfil**

Mito: Qualquer pessoa pode se tornar um franqueado.

Realidade 1: ser um franqueado não é bom negócio para todo mundo. Não é como ser um empregado, nem como um dono de negócio, mas de uma mistura disso. O empreendedor possui e gerencia uma loja franqueada, mas segue o sistema e os padrões do franqueador que os desenvolveu e aperfeiçoou. Em troca dessa experiência, do nome e conceito estabelecidos e do suporte que recebe do franqueador, o empresário paga um percentual de seu faturamento. É a chamada relação ganha-ganha.

Realidade 2: ser franqueado é ser um empreendedor cauteloso. É necessário trabalhar duro, mas também ser conformado a regras e padrões. Trata-se de um perfil híbrido, atípico, em que o importante é a constatação das qualidades e aptidões do indivíduo para a realização das atividades franqueadas. Não basta a identificação apenas com o produto ou serviço, mas também com a atividade-fim do negócio.

Mitos e verdades sobre franquias

- **2) Risco**

Mito: franquia é um negócio de baixo risco.

Realidade 1: quando se fala em *franchising* é comum fazer uma ligação com segurança e garantia. Se a concessão de uma franquia engloba a licença de uso de uma marca, a transferência de conhecimento e experiência, além da prestação de serviços, é comum cometer o erro de supor que o franqueado receberá a "receita do bolo" e, como tal, possuirá os subsídios necessários para obter o sucesso esperado.

Ocorre que, apesar da transmissão de técnicas, conhecimento, treinamento e supervisão, a saúde do negócio franqueado vai depender também da operação adequada da franquia pelo franqueado, com dedicação, esforço pessoal, entusiasmo e identificando-se com as atividades.

Realidade 2: dizer, genericamente, que *franchising* é um negócio de baixo risco é uma afirmativa de alto risco.

Essa afirmação pode ser feita apenas dentro de um determinado contexto: se estiver claro de que se trata de uma comparação entre um negócio franqueado e um negócio equivalente a ser desenvolvido por alguém que não tem experiência no ramo, capital para propaganda. Nesse caso, podemos dizer que o risco do negócio franqueado é menor, embora sempre exista algum.

Mitos e verdades sobre franquias

- **3) Marca**

Mito: basta uma marca forte para garantir o sucesso de uma franquia.

Realidade 1: a marca sozinha não é tudo, pois pode sofrer de envelhecimento precoce ou até mesmo tornar-se obsoleta, se o seu dono não souber divulgá-la no mercado, não fizer inovações e nem criar novos produtos e serviços.

Quem confiar apenas na força da marca, simplesmente desfrutando desse prestígio e acreditando que é permanente, provavelmente terá sua marca aviltada no mercado.

O consumidor é fiel a uma marca até aparecer outra nova que a substitua na sua mente. Assim, o cuidado com a marca é obrigação constante do franqueador, pois esse é o seu maior patrimônio, cujo valor estimado deveria, aliás, constar como ativo em seu balanço anual.

Realidade 2: tornar-se franqueado de um marca famosa oferece uma boa vantagem, pois o franqueado irá usar uma marca já conhecida do público e que já tem uma clientela conquistada. Porém, o franqueado deve verificar qual a experiência da empresa dona da marca em ser uma franqueadora, pois a mesma pode ter experiência no seu ramo, mas pode ter pouca prática com o sistema de franquias, o que poderá deixar o franqueado em dificuldades.

Outro aspecto importante é verificar se o mercado em que a marca vai atuar possui o público-alvo adequado aos seus produtos e serviços.

Mitos e verdades sobre franquias

- **4) Contrato**

Mito: o franqueado tem condições de avaliar o contrato sozinho, sem o auxílio de um advogado.

Realidade 1: os contratos sempre pendem um pouco (ou muito) mais para o franqueador, mas há alguns que são exageradamente tendenciosos, situando-se no limite entre o absurdo e o ilícito. Em senso legal, o futuro franqueado terá pouco a fazer contra os "exageros" do contrato após tê-lo assinado. Por isso, antes de assinar o documento ou fazer qualquer espécie de pagamento, todo candidato a franqueado deve pedir a opinião a um profissional que milite no franchising, de preferência um advogado ou consultor especializado.

Realidade 2: um advogado pode esclarecer as questões principais de um contrato, mas não poderá recomendar a sua alteração, pois em franquias os contratos são de adesão, isto é, ou você concorda com o que está escrito ou você não será um franqueado da rede. Geralmente não há negociações, uma vez que esse mesmo contrato é aplicado a toda a rede.

Mitos e verdades sobre franquias

- **5) Taxas**

Mito: o franqueado conhece bem todas as taxas cobradas pelo franqueador.

Realidade 1: o candidato deve analisar atentamente e, se possível, submeter a um consultor ou advogado especializado em franchising a Circular de Oferta de Franquia e o contrato de Franquia, que deve conter ambos, todas as taxas que deverão ser pagas, bem como sua base e forma de cálculo, permitindo ao franqueado fazer algumas simulações.

Muita atenção ao volume de recursos originados por taxas adicionais e/ou multas. Isso pode esconder uma franquia "caça-níqueis", que obtém mais recursos do franqueado por oportunismo ou "esperteza" do que em função dos resultados da atividade-fim da unidade franqueada.

Realidade 2: as taxas cobradas pelo franqueador devem constar da Circular de Oferta, inclusive a de renovação da franquia, o que é uma exigência da Lei de Franquia (Lei 8.955).

O futuro franqueado deverá solicitar ao seu consultor financeiro que inclua o custo dessas taxas no fluxo de caixa de sua unidade franqueada, para verificar seu peso na lucratividade do negócio. Se nem a Circular de Oferta, nem o contrato especificarem as taxas a serem cobradas, não aceite o negócio. Caso o franqueador queira cobrar taxas não devidas, o franqueado – de posse da cópia da Circular e do contrato que lhe foi entregue na época da aquisição da franquia – poderá contestar essa cobrança na Justiça.

Mitos e verdades sobre franquias

- **6) Administração**

Mito: gerenciar uma unidade franqueada dá pouco trabalho.

Realidade: um dos mitos mais comuns sobre o franchising é que, depois de se tornar um franqueado, a pessoa trabalha menos do que trabalhava antes. Com certeza, principalmente no início da franquia, será preciso trabalhar bastante e também "pegar no pesado" muitas vezes.

A estrutura operacional de uma franquia é, via de regra, enxuta. O franqueado exerce papéis importantes que tomam muito tempo e exigem muita devoção ao negócio.

Um dos pontos fundamentais para a decisão final sobre adquirir ou não uma franquia é obter a aprovação e o comprometimento de sua família com o projeto. Não esqueça que esse não é um "sonho só seu", mas que trará consequências para os que estão ao seu lado.

A carga de trabalho será enorme e possivelmente o tirará de casa por mais tempo do que sua família está acostumada. O dinheiro que será investido no negócio poderia fazer parte da viagem dos sonhos de seus filhos. Uma mudança, mesmo que temporária, do padrão de vida tocará nos alicerces estabelecidos da sua família.

Mitos e verdades sobre franquias

- **7) Supervisão**

Mito: a consultoria de campo é apenas uma forma de o franqueador controlar as atividades de seus franqueados.

Realidade 1: no franchising, a confiança e a transparência são básicas para um bom relacionamento. As regras e procedimentos não foram inventados pelo franqueador por mero capricho, mas sim, para a eficiência do negócio e do sistema como um todo. Portanto, você deve entender que a obediência às normas não é assunto passível de discussão ou negociações.

Realidade 2: a equipe de supervisão de campo do franqueador tem a função de identificar possíveis desvios na padronização e orientar sua correção. É importante que os franqueados tenham humildade para ouvir o franqueador em suas orientações, quer seja na figura do presidente da franqueadora, quer seja na figura de seus representantes de campo.

As sugestões para melhoria vindas dos franqueados são bem-vindas, mas somente deverão ser implantadas após a autorização do franqueador, pois este, sempre preocupado com a padronização da rede, verificará se as sugestões são aplicáveis em todas as lojas.

Após essa confirmação, todos serão comunicados e preparados para as mudanças. Esse processo é mais lento que a implantação de uma ideia em um negócio independente, e isso certamente frustra franqueados mais criativos. Ao mesmo tempo, é uma garantia para a rede, pois mudanças só acontecerão quando forem comprovadamente boas.

Mitos e verdades sobre franquias

- **8) Retorno**

Mito: os investimentos em franquias têm retorno rápido e garantido.

Realidade 1: o prazo de retorno do investimento é a primeira pergunta de um candidato a franqueado. Esse prazo deve ser analisado no estudo de viabilidade financeira da franquia.

Dependendo do valor do investimento e da estimativa de faturamento, calcula-se uma média para o referido prazo. Tal prazo não deve constar de qualquer documento jurídico, uma vez que não é pressuposto legal da lei. Deve ser estudado conjuntamente pelas partes, tendo em vista as outras unidades em operação e o estudo de viabilidade financeira elaborado para a concessão.

Juridicamente, desde a apresentação da Circular de Oferta de Franquia, deve-se deixar muito claro que o franqueador não garante rentabilidade, faturamento ou lucratividade para o franqueado, devendo tal expectativa ser muito bem analisada no Estudo de Viabilidade Econômico-Financeira apresentada pelo franqueador e estudada pelo franqueado, antes da assinatura de qualquer documento legal.

Realidade 2: o franqueador não pode prometer nada a qualquer franqueado. Se o fizer, estará mentindo. O retorno do investimento não pode ser estimado sem parâmetros. Dentro de uma mesma rede de franquias há negócios muito bons e outros que se inviabilizam, pois há muitas variáveis envolvidas. A conversa com franqueados pode dar parâmetros financeiros para esse tipo de avaliação.

Mitos e verdades sobre franquias

- **9) Rede**

Mito: não é necessário manter contato com outros pontos da rede além do franqueador.

Realidade 1: é essencial conversar com outros franqueados da mesma rede, já que essas pessoas estão na posição e situação em que o candidato poderá se encontrar num futuro próximo. Nada substitui a própria experiência, mas conversar com quem passou por ela ajuda bastante. Igualmente importante é conversar com ex-franqueados da rede, sendo que aqueles que saíram nos últimos doze meses devem ser relacionados na Circular de Oferta de Franquia. Apesar de essa ser uma determinação da lei, algumas empresas ainda omitem ou reduzem o número de unidades fechadas. Isso, além de ilegal, é sinal de que o franqueador, por razões que ele sabe bem, não quer que você converse com seus ex-franqueados.

Realidade 2: entrevistar os franqueados da rede é uma obrigatoriedade por parte dos interessados em adquirir uma franquia. Não fazê-lo poderá ser um erro básico e mortal para o investidor.

O interessado deverá preparar um questionário e entrevistar alguns franqueados para identificar os pontos fortes e os fracos da empresa franqueadora antes de tomar sua decisão de investir na franquia.

Mitos e verdades sobre franquias

- **10) Orientação**

Mito: um manual de operações é suficiente para orientar o franqueado.

Realidade: Em primeiro lugar, é fundamental que a franquia tenha manuais. Em segundo, é importante que os manuais cubram tudo o que o franqueado precisa saber para operar o negócio com eficácia. Porém, tão importante ou mais que os manuais, é um programa de treinamento que garanta a transmissão do conteúdo dos manuais ao franqueado de forma prática. Além disso, uma consultoria de campo, que garanta o apoio que o franqueado precisa receber do franqueador no dia a dia, eliminando as dúvidas, corrigindo erros, aprendendo juntos, retreinando e estimulando.