

Termo de Regulamento para treinamento e Suporte Lady Griffe

Procedimentos para o início do Treinamento Trainee

1.0. Inscrição e Liberação do Portal:

1.1. Todos os franqueados devem realizar uma inscrição obrigatória para obter acesso ao Portal do Franqueado.

1.2. O Portal de Treinamento contém uma área de estudo exclusiva com atividades iniciais que devem ser concluídas durante a construção da loja franqueada.

1.3. Essas atividades iniciais desempenham um papel fundamental na preparação dos franqueados para o sucesso, garantindo uma compreensão abrangente dos processos e responsabilidades.

1.4. É importante que os franqueados estejam atentos aos prazos estabelecidos para evitar atrasos no projeto e garantir um progresso suave durante a construção da loja.

2.0. Cronograma Inicial: Estabelecendo uma Base Sólida para o Sucesso da Sua Franquia.

2.1. O cronograma inicial compreende uma série de 20 atividades cruciais para a fundação da sua franquia.

2.2. Estas atividades representam os primeiros passos fundamentais para estabelecer uma base sólida que impulsionará o sucesso da sua franquia.

2.3. A conclusão bem-sucedida dessas atividades é de extrema importância para garantir um início sólido e eficiente para o seu projeto franqueado. Segue abaixo:

1. "Definição do Nome da Sua Loja Franqueada"
2. "Registro do Domínio .br para a Sua Loja"
3. "Briefing e Contrato: Entendendo a Parceria com a Lady Griffe"
4. "Configuração do Apontamento do Domínio para a Sua Loja Online"
5. "Criação e Aprovação do Logo da Sua Marca"
6. "Criar as redes sociais para Estabelecer uma Presença online"
7. "Configuração do WhatsApp Business para uma Comunicação Eficiente"
8. "Definindo Sua Visão, Missão e Valores: A Base do Seu Negócio"
9. "Lista VIP: Criando um Grupo no WhatsApp para Clientes Exclusivos"
10. "Meta Inicial: Construindo Sua Primeira Audiência com 30 Pessoas do Seu Círculo"
11. "Elaboração do Plano de Ação para o Sucesso da Sua Franquia"
12. "Aprovação do Layout da Sua Loja: Garantindo uma Estética Atraente"
13. "Testando as Funcionalidades da Loja: Pedido de Teste"
14. "Primeira Venda: Avaliando a Logística da Sua Loja com uma Venda Piloto"
15. "Termo de Aprovação da Entrega da Loja: Oficializando a Inauguração"
16. "Alinhamento Estratégico: Preparando-se para a Inauguração e o Plano de Ação"
17. "Reserva de Estoque: Garantindo Disponibilidade de Produtos"
18. "Parceria Comercial com Showroom e Espaço Instagramável: Atraindo Clientes"
19. "Grande Inauguração da Sua Franquia: Celebre o Sucesso"
20. "Configurando os Canais de Vendas: Preparando-se para o Sucesso Contínuo"

2.4. Estrutura do Treinamento: O treinamento teórico terá a duração total de 3 meses, divididos em módulos. Cada módulo abordará temas específicos, incluindo operações de franquia, marketing, vendas, simulação de lucros e atendimento ao cliente.

2.5. Métodos de Treinamento: O treinamento será composto por uma combinação de aulas teóricas, sessões práticas, estudos de caso e atividades interativas. Serão utilizados recursos como vídeos, manuais e plataformas de e-learning.

2.6. Participação e Compromisso: A presença e participação ativa em todas as sessões de treinamento são obrigatórias. Os franqueados deverão completar tarefas e projetos práticos ao longo do treinamento para aplicar o aprendizado.

2.7. Avaliação e Feedback: Ao final de cada módulo, haverá uma avaliação para medir o entendimento e a aplicação dos conceitos.

3.0. Certificação e Avaliação Final do Programa de Treinamento Trainee da Lady Griffe

3.1. Prova Final com Aplicação da Matriz SWOT: Após a conclusão dos módulos do treinamento, os franqueados serão submetidos a uma prova final. Esta prova incluirá a aplicação prática da matriz SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats - Forças, Fraquezas, Oportunidades, Ameaças), uma ferramenta essencial para a análise estratégica de negócios. Os franqueados deverão realizar uma análise SWOT de sua própria franquia, identificando pontos fortes, pontos fracos, oportunidades de mercado e possíveis ameaças. Esta atividade tem como objetivo avaliar a capacidade dos franqueados de aplicar conceitos estratégicos aprendidos durante o treinamento no contexto real de suas operações de franquia.

3.2. Critérios de Avaliação: A prova será avaliada com base na compreensão demonstrada dos conceitos da matriz SWOT, na relevância e profundidade da análise realizada, e na clareza e coerência na apresentação das ideias. Será necessário alcançar uma pontuação mínima estabelecida pela Lady Griffe para ser considerado aprovado.

3.3. Emissão do Certificado de Conclusão: Aos franqueados que concluírem com sucesso o programa de treinamento e passarem na prova final, será concedido um certificado de conclusão pela Lady Griffe. O certificado valida a capacitação do franqueado em aspectos essenciais da operação da franquia, incluindo a aplicação de ferramentas estratégicas como a matriz SWOT e meta de comprometimento.

3.4. Importância da Certificação: O certificado representa não apenas a conclusão do treinamento, mas também a capacidade do franqueado de aplicar conhecimentos estratégicos de maneira prática e efetiva. Este certificado é um reconhecimento da dedicação e do comprometimento do franqueado com a excelência na gestão da franquia.

3.5. Suporte Contínuo: Após o término do treinamento, os franqueados terão acesso a suporte contínuo e recursos adicionais para auxiliar na operação eficiente da franquia.

3.6. Reciclagem e Atualização: Recomenda-se que os franqueados participem de sessões de reciclagem anuais para se manterem atualizados com as novas práticas e políticas da Lady Griffe.

3.7. Em caso de nomeação de Representante:

A escolha do Representante: A franqueada pode nomear um único representante, nomeado como funcionário legal da franquia, que pode ser do setor administrativo ou comercial, para participar do treinamento fornecido pela Lady Griffe. Esta nomeação deve ser comunicada formalmente à Lady Griffe para análise e aprovação do perfil antes do início do treinamento.

4.0. Autorização e Comunicação em Contratações:

4.1. Qualquer parceria ou contratações em posições chave como marketing, ou novos fornecedores deve ser previamente homologada pela franqueadora.

4.2. A franqueada se compromete a manter comunicação unificada e transparente com a franqueadora, direcionando todas as comunicações operacionais e estratégicas através de um ponto de contato designado.

5.0. Proteção de Informações Comerciais:

5.1. O acesso a informações sigilosas do Grupo Lady Griffe será restrito e monitorado pelo portal do franqueado. A partilha de logins, senhas ou informações sensíveis com terceiros não autorizados é estritamente proibida.

5.2. Funcionários e terceiros contratados devem assinar um acordo de confidencialidade com a franquia, reafirmando seu compromisso com a proteção das informações da franqueadora.

6.0. Conduta Profissional

6.1. Espera-se que todos os envolvidos na franquia mantenham uma conduta profissional e respeitosa. Comportamentos que prejudiquem a imagem da franqueadora ou que incitem conflitos serão passíveis de medidas corretivas.

7.0. Responsabilidade Jurídica e Contratual:

7.1. Este termo reafirma que a relação entre a franqueada e a franqueadora Lady Griffe é de natureza contratual, não de consumo, exigindo adesão às cláusulas contratuais previamente acordadas.

7.2. Violações deste termo ou do contrato de franquia podem resultar em ações jurídicas, incluindo a possível rescisão do contrato de franquia.

8.0. Conclusão:

A adesão a este termo é essencial, assegurando uma operação eficiente, respeitosa e alinhada aos valores e objetivos do grupo.

9.0. Diretrizes Gerais para Processo de Seleção de Funcionários

9.1 Processo de Seleção: Todos os candidatos a emprego nas franquias Lady Griffe devem passar por um processo de seleção que avalia habilidades, experiência e alinhamento com os valores e a cultura da marca Lady Griffe.

9.2. Responsabilidade pela Seleção: A responsabilidade pela condução do processo de seleção de funcionários é da franquia. A franquia deve adotar critérios de seleção e avaliação fornecidos pela franqueadora para garantir a consistência e o alinhamento com os padrões da marca. Em casos específicos, como para posições de alta gerência ou especialistas, a franqueadora pode oferecer assistência ou diretrizes adicionais para garantir a adequação dos candidatos ao ethos da marca Lady Griffe.

9.3. Treinamento e Integração: Uma vez selecionados, os funcionários devem receber treinamento adequado, conforme os padrões estabelecidos pela franqueadora. Este treinamento é crucial para garantir que os funcionários estejam bem informados sobre a cultura, os produtos e os serviços da Lady Griffe. A franqueadora disponibilizará materiais de treinamento e, se necessário, sessões de treinamento para auxiliar as franquias neste processo.

9.4. Monitoramento e Feedback: A franqueadora pode solicitar feedback regular sobre o processo de seleção e o desempenho dos funcionários para assegurar a qualidade e a eficiência do processo. A franquia deve estar aberta a receber orientações e realizar ajustes conforme recomendado pela franqueadora para melhorar continuamente o processo de seleção e a experiência dos funcionários.

9.5. Treinamento Trainee Intensivo: Este treinamento será focado em capacitar o indivíduo selecionado para desenvolver suas habilidades ou treinar novos colaboradores contratados pela unidade franqueada. O objetivo é assegurar que o treinamento interno na franquia esteja alinhado com os padrões e práticas recomendadas pela Lady Griffe.

9.6. Treinamento de Novos Colaboradores pela Franquia: Após a conclusão do treinamento Trainee intensivo, espera-se que o responsável treinado pela franqueadora conduza o treinamento de novos colaboradores na unidade franqueada. Este processo visa promover a autonomia da franquia na gestão e capacitação de sua equipe, mantendo a qualidade e a consistência exigidas pela marca.

9.7. Exclusividade de Participação: Somente o representante nomeado terá permissão para participar das sessões de treinamento. É imprescindível que o mesmo indivíduo participe de todas as sessões do início ao fim, para garantir continuidade e compreensão completa do conteúdo.

9.8. Papel do Representante: Este representante será o ponto de contato principal entre a franqueada e a Lady Griffe. Ele será responsável por:

- A. Participar ativamente de todas as sessões de treinamento.
- B. Fazer anotações detalhadas e compreender plenamente todos os aspectos do treinamento.
- C. Comunicar-se com a Lady Griffe para esclarecer dúvidas ou solicitar suporte adicional.
- D. Disseminar as informações aprendidas e treinar os demais membros da equipe da franqueada.

9.9. Proibição de Substituição: Uma vez nomeado, o representante não pode ser substituído por outro membro da equipe sem prévia autorização da Lady Griffe. Em casos excepcionais, uma solicitação formal de substituição pode ser considerada, mas está sujeita à aprovação da Lady Griffe e pode envolver custos adicionais ou ajustes no cronograma de treinamento.

10.0. Compromisso de Disponibilidade: A franqueada deve garantir que o representante nomeado esteja disponível para participar de todas as sessões de treinamento conforme o cronograma estabelecido, sem interrupções ou atrasos.

10.1. Relatórios de Treinamento: Após cada sessão de treinamento, o representante deverá preparar um breve relatório resumindo o conteúdo abordado e as principais aprendizagens, que será compartilhado com a franqueada e, se solicitado, com a Lady Griffe.

10.3. Estrutura e Cronograma do Treinamento: O treinamento terá a duração de 3 meses, consistindo em 6 reuniões conforme o cronograma que fica disponível no portal. A participação do representante nomeado em todas as sessões de treinamento é obrigatória.

10.4. Responsabilidade do Representante Nomeado:

- A. Treinamento Interno: O representante nomeado é integralmente responsável por transmitir as informações e o conhecimento adquiridos durante o treinamento para os demais membros da equipe da franqueada. Isso deve incluir sessões de treinamento internas regulares, que devem ser documentadas e, se possível, gravadas para referência futura.
- B. Material de Apoio: O representante deverá criar e distribuir material de apoio, como manuais, guias ou apresentações, para facilitar o aprendizado da equipe.
- C. Monitoramento e Avaliação: Deve-se monitorar a aplicação do treinamento na prática e avaliar periodicamente o desempenho da equipe com base nos padrões estabelecidos pela Lady Griffe.

11.0. Procedimentos em Caso de Desligamento do Representante:

11.1. Comunicação Imediata à Lady Griffe: Em caso de desligamento do representante nomeado, a franqueada deve informar imediatamente a Lady Griffe, fornecendo detalhes sobre a data de saída e o motivo do desligamento.

11.2. Fornecimento de Gravações: A Lady Griffe fornecerá as gravações das reuniões do cronograma ao novo representante designado pela franqueada. Estas gravações servirão como material de referência, mas não substituem o treinamento completo.

11.3. Nomeação de um Novo Representante: A franqueada deve nomear um novo representante o mais rápido possível e comunicar essa nomeação à Lady Griffe. O novo representante deve revisar as gravações e o material de treinamento disponível para se atualizar.

11.4. Suporte Limitado para o Novo Representante: Embora a Lady Griffe forneça as gravações, ela não será responsável por oferecer treinamento direto adicional ao novo representante. Se a franqueada desejar treinamento adicional, isso pode ser providenciado mediante o pagamento de uma taxa conforme especificado anteriormente no regulamento.

11.5. Prazo para Atualização: A franqueada deve garantir que o novo representante esteja totalmente atualizado e apto a cumprir suas responsabilidades dentro de um prazo razoável, a ser acordado com a Lady Griffe.

12.0. Custo de Treinamento Adicional

Condições para Treinamento Adicional: No caso da franqueada desejar que a Lady Griffe ofereça treinamento a um novo funcionário além do representante nomeado, serão aplicadas as seguintes condições:

- A. Custo do Treinamento: Um valor adicional de R\$ 3.500,00 será cobrado para a realização deste treinamento adicional. Este custo cobre o desenvolvimento e a entrega do treinamento personalizado para o novo funcionário.
- B. Solicitação Formal: A franqueada deve enviar uma solicitação formal para a Lady Griffe, especificando a necessidade de treinamento adicional. Esta solicitação deve incluir detalhes sobre o perfil do novo funcionário e as áreas específicas de treinamento necessárias.
- C. Agendamento e Planejamento: Após a solicitação, a Lady Griffe coordenará com a franqueada para agendar as sessões de treinamento. O cronograma será estabelecido de acordo com a disponibilidade de ambas as partes e a urgência do treinamento.
- D. Pagamento Antecipado: O pagamento do valor de R\$ 3.500,00 deve ser efetuado antes do início do treinamento. O não pagamento até a data acordada pode resultar no adiamento ou cancelamento do treinamento.
- E. Conteúdo do Treinamento: O treinamento incluirá um mix de sessões teóricas e práticas, abordando todos os aspectos essenciais do funcionamento e gerenciamento da franquia, conforme as diretrizes da Lady Griffe.
- F. Certificação de Conclusão: Ao final do treinamento adicional, será fornecido ao participante um certificado de conclusão, evidenciando sua capacitação nas áreas abordadas.
- G. Feedback e Avaliação: Após a conclusão do treinamento, a franqueada e o funcionário treinado serão solicitados a fornecer feedback sobre a experiência de treinamento, que será usado para melhorar continuamente o processo de treinamento.

13.0. Uso do Sistema de Suporte (Tickets): O sistema de suporte da Lady Griffe opera através de tickets. Para evitar sobrecarga, apenas o representante nomeado deve usar o sistema para fazer consultas ou solicitar suporte.

13.1. Responsabilidade da Franqueada na Gestão de Marketing: A franqueada é totalmente responsável por contratar e gerir sua equipe de funcionários, garantindo que toda comunicação e ações de marketing estejam alinhadas com as diretrizes da Lady Griffe. A Lady Griffe reserva-se o direito de solicitar relatórios e currículos dos funcionários da franqueada, e pedir o desligamento caso a conduta não seja profissional ou esteja em desacordo com as diretrizes da franqueadora.

13.2. Respeito e Autoridade da Franqueadora:

- A. Compromisso com o Respeito Mútuo: A Lady Griffe valoriza e insiste em um relacionamento baseado no respeito mútuo, profissionalismo e integridade entre a franqueadora e as franqueadas. Isso se estende a todas as interações, comunicações e práticas comerciais.
- B. Conduta Profissional: É esperado que tanto a franqueada quanto sua equipe mantenham uma conduta profissional em todas as suas operações. Isso inclui, mas não se limita a, respeito pelas diretrizes da franqueadora, comunicação cortês e eficaz, e adesão aos mais altos padrões éticos e profissionais.
- C. Representação da Marca: Como representantes da marca Lady Griffe, as franqueadas e suas equipes devem agir de maneira que sustente e melhore a reputação da marca. Isso implica em evitar qualquer comportamento que possa prejudicar a imagem pública da Lady Griffe ou de suas franquias.
- D. Comunicação Construtiva: A Lady Griffe encoraja uma comunicação aberta e construtiva. Sugestões, preocupações ou críticas devem ser comunicadas de forma respeitosa e profissional, visando o melhoramento contínuo da relação franqueadora-franqueada.
- E. Resolução de Conflitos: Em caso de divergências ou conflitos, a Lady Griffe e a franqueada devem se esforçar para resolver as questões de forma amigável e profissional. A franqueadora oferece canais de comunicação para que tais situações sejam tratadas de maneira eficiente e respeitosa.
- F. Consequências de Conduta Inapropriada: A falta de respeito, conduta antiética ou profissionalmente inadequada por parte da franqueada ou de sua equipe pode resultar em ações corretivas por parte da Lady Griffe. Isso pode incluir treinamento adicional, advertências ou, em casos extremos, a rescisão do contrato de franquia.

14.0. Confidencialidade

14.1. Cláusula de Confidencialidade: Definição de Informações Confidenciais: Todos os materiais, informações e conhecimentos fornecidos durante o treinamento, incluindo, mas não se limitando a, manuais operacionais, estratégias de marketing, dados financeiros, técnicas de vendas, processos de negócios, listas de clientes e fornecedores, e quaisquer outros materiais fornecidos pela Lady Griffe, são propriedade exclusiva da Lady Griffe e são considerados confidenciais.

14.2.Obrigações de Confidencialidade: A franqueada e seus funcionários devem:

- a. Manter a confidencialidade de todas as informações recebidas durante o treinamento e em qualquer comunicação subsequente com a Lady Griffe.
- b. Utilizar essas informações exclusivamente para operações internas da franquia e não para benefício próprio ou de terceiros.
- c. Restringir o acesso a essas informações apenas aos funcionários que precisam delas para desempenhar suas funções relacionadas à franquia.

14.3.Proibição de Divulgação a Terceiros: É proibida a divulgação de qualquer informação confidencial a terceiros sem o consentimento prévio e expresso, por escrito, da Lady Griffe. Isso inclui, mas não se limita a, compartilhamento em redes sociais, discussões com competidores ou divulgação pública.

14.4.Medidas de Segurança: A franqueada deve implementar medidas de segurança adequadas para proteger as informações confidenciais de acessos não autorizados, roubo ou vazamento.

14.5.Duração da Obrigação de Confidencialidade: A obrigação de manter a confidencialidade permanecerá em vigor durante a vigência do contrato de franquia e continuará após a sua terminação por um período adicional de 3 anos, a ser definido em acordo.

14.6.Consequências da Violação da Confidencialidade: A violação da confidencialidade pode resultar em ações legais contra a franqueada, incluindo, mas não se limitando à, indenização por danos, aplicação de multas e, se aplicável, a rescisão do contrato de franquia.

14.7. Manutenção da Qualidade dos Serviços: A franqueada deve manter os padrões de qualidade especificados pela Lady Griffe em todos os serviços e produtos oferecidos. A franqueada deve participar regularmente de avaliações de qualidade e implementar quaisquer melhorias sugeridas pela Lady Griffe.

14.8. Comunicação e Feedback: A franqueada deve fornecer feedback regular à Lady Griffe sobre o treinamento, suporte e quaisquer outras questões operacionais. A Lady Griffe se compromete a considerar esse feedback para aprimorar continuamente o suporte e os serviços oferecidos.

14.9. Auditoria e Conformidade: A Lady Griffe reserva-se o direito de realizar auditorias periódicas para garantir a conformidade com os padrões e práticas estabelecidos. A franqueada deve cooperar plenamente com quaisquer auditorias ou investigações.

15.0. Penalidades por Não Conformidade: Em caso de violação significativa deste acordo ou das diretrizes da Lady Griffe, a franqueada pode estar sujeita a penalidades, que podem incluir multas, suspensão ou até mesmo rescisão do contrato de franquia.

15.1. Penalidades por Violação de Confidencialidade ou Conduta de Má Fé: Em caso de violação da cláusula de confidencialidade, se o representante nomeado ou qualquer membro da equipe da franqueada expuser informações confidenciais sem autorização, será aplicada uma multa de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais) à franqueada. Se for determinado que o representante nomeado ou qualquer membro da equipe da franqueada agiu de má fé, prejudicando a reputação ou os interesses da Lady Griffe, será aplicada uma multa de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais) à franqueada. Estas multas são aplicadas além de outras medidas corretivas ou legais que a Lady Griffe possa adotar.

15.2. Processo de Resolução de Disputas: Qualquer disputa relativa à interpretação ou aplicação deste regulamento será inicialmente tratada por meio de negociações diretas entre a franqueada e a Lady Griffe. Se a disputa não for resolvida por negociação, as partes podem recorrer à arbitragem ou outros meios legais conforme estipulado pelas leis locais e nacionais.

Assinaturas: