



Manual De Franquia

Manual desenvolvido para uso exclusivo da Franqueadora Ahoba Viagens - Proibida a sua reprodução.



Prezado **FRANQUEADO**,

É com grande satisfação que disponibilizamos o “know how” e a “expertise” da @Ahoba Viagens para que você possa tornar-se uma referência em atendimento em sua rede social, em sua comunidade e até mesmo entre seus amigos.

A @Ahoba Viagens tem em sua essência a inovação, a tecnologia de ponta e o atendimento humanizado, ainda que a venda aconteça por “cliques” no sistema online. Todos os nossos esforços caminham para que todos os FRANQUEADOS, independente de sua região, possam ter os mesmos acessos, a mesma tecnologia e o mesmo nível de aprendizagem e atendimento ao consumidor final, seu passageiro!

Cada vez mais, o TURISTA brasileiro, busca uma relação de confiança em suas compras e este quesito é o **verdadeiro valor nesta relação entre PASSAGEIRO e FRANQUEADO.**

Nós, da @Ahoba Viagens, através de você, ofereceremos todo o suporte que este consumidor merece receber e fortaleceremos cada dia mais esta relação de confiança, tornando a sua carteira de clientes cada dia mais forte, mais convergente e com mais fidelidade nos serviços prestados por você!

Tenha em seu dia a dia o propósito de tornar o seu trabalho ainda mais conhecido, assim como os diferenciais que a @Ahoba Viagens pode proporcionar a sua comunidade como um todo. Contamos com o seu empenho, em sua rede de relacionamento e principalmente em seus esforços para tornar-nos cada dia mais forte, mais eficaz e atento as suas próprias necessidades e a de seus passageiros.

Seja bem vinda a FRANQUIA @AHOBA VIAGENS e transforme os sonhos de seus passageiros em realidade!

Atenciosamente,

Diretoria @Ahoba Viagens.



Seja bem vindo(a)!

Este Manual contém informações que irão auxiliá-lo na rotina junto ao seu negócio.

Consulte-o sempre que houver alguma dúvida, pois nele constam todas as informações do dia-a-dia Ahoba Viagens.

Desejamos um excelente trabalho e muito sucesso!

***"Não podemos prever o futuro, mas podemos criá-lo."
Peter Druker***

1. O mercado

1.1) Turismo:

O turismo brasileiro evoluiu substancialmente nos últimos anos. O setor recebeu financiamento de R\$ 13,5 bilhões de instituições federais, o que contribuiu para desenvolver os principais segmentos do setor.

O resultado dessa evolução está explícito em um estudo do Conselho Mundial de Viagens e Turismo (WTTC), de 2013, sobre o impacto do turismo no mundo. De acordo com o levantamento, o setor de viagens e turismo contribuiu com 9,5% para a economia global. A entidade reúne os maiores empresários da área e coleta informações em 184 países, com análise dos resultados econômicos e projeções para o futuro. Os números do Brasil mostram que o setor apresentou uma contribuição total – que inclui as atividades diretas, indiretas e induzidas do turismo - de 9,2% do PIB, o equivalente a US\$ 205,6 bilhões (ou R\$ 443,7 bilhões de reais) gerados.

O Brasil aparece em sexto lugar entre as economias do turismo do mundo, lista liderada pelos Estados Unidos com uma renda de cerca de US\$ 1,4 trilhões.

Segundo as divulgações no site do ministério do turismo, até 2017, o Brasil pode se tornar o terceiro maior mercado aéreo doméstico do mundo, com 122,4 milhões de passageiros, atrás apenas de Estados Unidos e China. O dado está no documento “Projeções do Setor Aéreo 2013-2017”, divulgado pela Associação Internacional de Transporte Aéreo (IATA, na sigla em inglês).

De acordo com o Plano Nacional de Turismo 2013-2016, a meta é alçar o país à condição de terceira economia turística do mundo até 2022. Atualmente o Brasil é a sexta maior economia do setor e movimentou, no ano passado, cerca de R\$ 250 bilhões. “Nossa expectativa é continuar nesse patamar de crescimento, em virtude dos grandes eventos que o país vai sediar”, comenta o ministro.

1.2) E-commerce:

Sabemos que a Internet veio para ficar. A possibilidade das pessoas e empresas poderem se comunicar, interagir e comercializar, através de computadores ou smartphones é fascinante!

O e-commerce surgiu há cerca de 15 anos no Brasil e, naturalmente, com a facilidade de acesso a internet e escassez de tempo livre para locomoções até centro de compras como shopping, galerias ou ruas comerciais, o e-commerce continuará em ascensão.

Fatores que farão você acreditar e confiar que o e-commerce não é passageiro, ou seja, não é modismo:

A) Uso constante de internet na comunicação:

Cada vez menos usamos papel. Nota-se o aumento na adesão da comunicação através de aplicativos de mensagens de voz ou escrita, além dos relacionamentos através das redes sociais. Justifica-se também com a agilidade na quebra das barreiras geográficas.

B) Uso constante de cartões de crédito:

Cada vez menos usamos dinheiro e sim cartões de débito e crédito para adquirir mercadorias ou serviços.

C) Atendimento personalizado e ágil: pode-se gerar muito mais valor para o cliente de forma mais fácil e econômica. Há possibilidade de customização através de simples cliques.

D) Pesquisas: Segundo reportagem divulgada no site Exame.com, neste ano (2014), a E-bit – empresa que reúne dados de 21 000 lojas virtuais – através de relatório mostra que, mesmo com a economia em baixo crescimento, o faturamento das vendas online aumentou 26% de janeiro a junho deste ano – muito acima do varejo tradicional, que cresceu próximo a 4%.

O faturamento do e-commerce deste ano deve chegar a 35 bilhões de dólares. Se isso se confirmar, o desempenho será 21% superior ao do ano passado, ultrapassando a marca de 104 milhões de pedidos no comércio eletrônico brasileiro.

E) Satisfação: De acordo com a E-bit, o índice de consumidores que indicariam a amigos lojas nas quais fizeram compras online subiu de 49,4%, em janeiro deste ano, para 60,4% em junho.

F) 24 horas: A internet possibilita troca de informações 24 horas por dia, ou seja, lojas online possuem “portas” abertas a qualquer momento.

Fontes:

- http://www.turismo.gov.br/turismo/noticias/todas_noticias/20131217-1.html
- http://exame.abril.com.br/publicidade/man/5-motivos-para-investir-no-e-commerce/?utm_source=home&utm_medium=tvflash&utm_campaign=nativa-man
- Ministério do turismo

2. Quem somos

2.1) História da Marca

A Ahoba é hoje o que existe de mais inovador em agência de viagens no Brasil.

A empresa foi fundada em 2013 por 4 sócios, sendo um deles o responsável pela plataforma tecnológica e inovadora que permite atendimento ao público e ao mesmo tempo com inteligência suficiente para capacitar qualquer pessoa a longa distância. Dois diretores, um com mais de 29 anos de turismo e o outro com vasta experiência em mídias convergentes e tecnologia, são responsáveis pela estratégia e desempenho da empresa. Claudia Del Valle e Marcelo Gomes são os gestores da @Ahoba Viagens.

Nos denominamos a **Primeira Agência Virtual**, porque possibilitamos que o consumidor adquira viagens através de uma compra online, mas ao mesmo tempo consulte nossos consultores de viagens ao vivo. Somos um híbrido entre a agência convencional e a agência online.

Suprimos o que é a grande necessidade do consumidor final, ou seja, comprar por cliques, mas sem deixar de ter um atendimento humanizado pelos nossos consultores, como suporte sempre que necessário, independente se for realizar uma reserva, alteração ou até mesmo cancelamento. É a compra online sem deixar de oferecer o serviço e o atendimento que o consumidor tanto necessita.

Nossa estrutura oferece departamento aéreo, financeiro, operacional e consultores para suporte em vendas e atendimento.

2.2) Diferenciais e Vantagens da Marca

Nossa estrutura possui consultores em atendimento ao vivo que oferece ao passageiro:

- ✓ Todos os passageiros podem compartilhar o mesmo atendimento de qualquer lugar do Brasil e do Mundo;
- ✓ Tecnologia que qualifica nossos profissionais com:
 - Capacitação constante sobre destinos e produtos
 - Suporte dos departamentos operacional e aéreo
 - Informações gerais, o que visitar, gastronomia.
 - Destinos mais vendidos no Brasil e mundo (Guia @Ahoba)

2.3) Quem são os clientes @Ahoba Viagens?

Todas as pessoas que procuram agilidade e facilidade para fechar suas viagens com tranquilidade.

2.4) Missão e Visão

Missão: Interligar através da convergência tecnológica o universo das pessoas com o mundo do turismo, proporcionando praticidade, segurança e informação na escolha e na decisão no ato da compra.

Visão: Possibilitar que cada potencial consumidor de turismo tenha, ao menos um consultor de viagem dentro do seu círculo de relacionamento que possa ajudá-lo de forma prática e eficiente, fazendo do ato da compra um momento de socialização.

3. Papel do franqueado

É imprescindível que o franqueado observe os padrões, normas, processos e políticas da rede em tudo o que se refere à implantação, operação e gestão de sua franquia, mantendo sempre a consistência da imagem, produto e serviços que caracteriza a @Ahoba Viagens.

A cooperação com o franqueador e com os demais franqueados integrantes da rede na busca de diferenciais competitivos, faz com que estejamos sempre à frente dos concorrentes e opere com diferenciais.

É importante adotar apenas as ações de Marketing que sejam compatíveis com a imagem e o posicionamento da Marca e sempre com autorização da franqueadora.

“Fazer acontecer”, cuidando do dia a dia, orientando e cativando seus clientes, e desempenhando as demais funções que cabem ao dono de um negócio que deseja vê-lo bem-sucedido.

Utilizar apenas os produtos, serviços e fornecedores definidos e/ou autorizados pela franqueadora.

Entregar e manter atualizado, sua lista de contatos incluindo todos os emails, para que a franqueadora possa realizar o lançamento do franqueado em sua rede de relacionamento, assim como continuar os envios periódicos.

Acessar sua caixa de email diariamente e estar atualizado com seus orçamentos e solicitações demandadas por passageiros ou pela franqueadora.

Manter todos os orçamentos recebidos e encaminhados aos seus passageiros por pelo menos um mês da data do envio.

Apresentar Recibo para recebimento de suas comissões que é realizada até 5 dias após o recebimento do relatório mensal, que ocorre até o dia 15 de cada mês.

Fornecer seu contato pessoal, com telefone residencial e celular, a todos os passageiros que adquirirem viagens com o mesmo, possibilitando assim a comunicação entre ambos, durante o período de viagem do passageiro. Este procedimento deverá ocorrer independente do telefone emergencial fornecido pela @Ahoba em toda a documentação entregue ao consumidor final.

O cadastro do franqueado deverá ser mantido atualizado junto à franqueadora através de comunicação por email. Todas as atualizações deverão ser informadas no máximo após uma semana da alteração do cadastro.

O email do passageiro que adquirir uma viagem deverá ser sempre enviado a franqueadora para que a mesma possa encaminhar todos os informativos relacionados à central de relacionamento.

3.1 Não é permitido ao franqueado:

Realizar pagamentos de viagens com o cartão de crédito do franqueado para terceiros.

Utilizar a Marca @Ahoba Viagens em peças publicitárias impressas ou virtuais, sem a devida autorização da diretoria.

Criar documentos de viagens

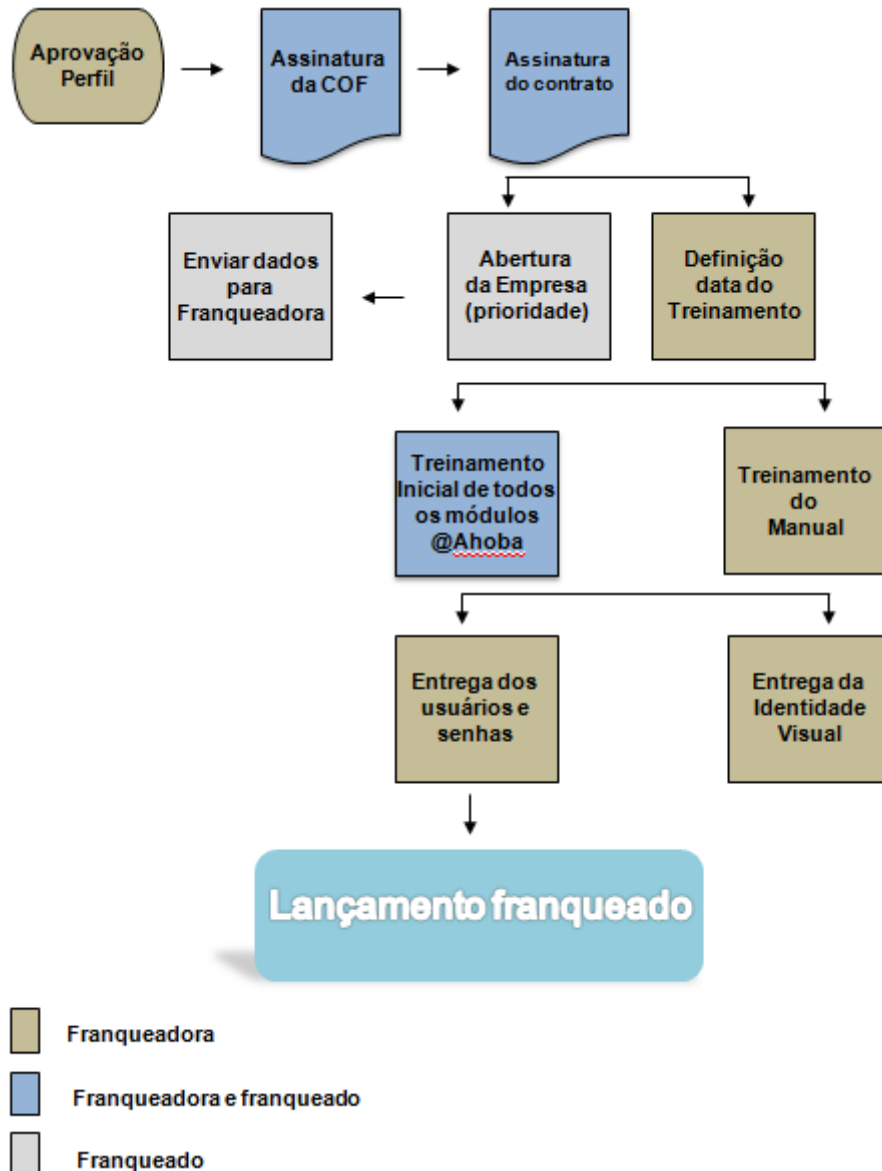
Sobrepor à marca @Ahoba Viagens em peças ou documentos, com qualquer outra marca que o mesmo tenha relação comercial ou não.

Utilizar redes sociais para falar em nome da franqueadora ou da Marca @Ahoba Viagens. Nenhuma comunicação entre o franqueado e o passageiro deverá acontecer em redes sociais em hipótese alguma.

Sublocar, sublicenciar e/ou substabelecer a terceiros, códigos de usuários e senhas de acesso a todos os sistemas da franqueadora.

Utilizar o PORTAL DO FRANQUEADO em “lan houses”, por conta de todos os sistemas de reservas e pagamentos integrados, que envolvem riscos financeiros.

4. Fluxograma de implantação



5. Passos para implantação

Após assinatura da COF (Circular de Oferta de Franquia) e Contrato de Franquia, o Franqueado deverá:

5.1) Abertura da empresa

Após assinatura do contrato de franquia, caso o franqueado não tenha empresa aberta recomenda-se optar por possuir pessoa jurídica se enquadrando na MEI.

Microempreendedor Individual (MEI) é pessoa que trabalha por conta própria e que se legaliza como pequeno empresário. Para ser um microempreendedor individual, é necessário faturar no máximo até R\$ 81.000,00 por ano e não ter participação em outra empresa como sócio ou titular.

O Microempreendedor individual terá o registro no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ), possibilitando a emissão de notas fiscais.

Além disso, o MEI será enquadrado no Simples Nacional e ficará isento dos tributos federais (Imposto de Renda, PIS, Cofins, IPI e CSLL). Assim, pagará apenas o valor fixo mensal de R\$ 57,25 (prestação de serviços) que será destinado à Previdência Social e ao ICMS ou ao ISS. Essas quantias serão atualizadas anualmente, de acordo com o salário mínimo.

Com essas contribuições, o Microempreendedor Individual tem acesso a benefícios como auxílio maternidade, auxílio doença, aposentadoria, entre outros.

- **Documentação:**

O Microempreendedor Individual está dispensado de contabilidade e, portanto, não precisa escriturar nenhum livro.

- **Relatório Mensal das Receitas Brutas:**

Todo mês, até o dia 20, o Microempreendedor Individual deve preencher (pode ser manualmente), o Relatório Mensal das Receitas que obteve no mês anterior. Deve anexar ao Relatório as notas fiscais de serviços, bem como das notas fiscais que emitir.

- **Declaração Anual Simplificada:**

Todo ano o Microempreendedor Individual deve declarar o valor do faturamento do ano anterior. A primeira declaração pode ser preenchida pelo próprio Microempreendedor Individual ou pelo contador optante pelo Simples, gratuitamente.

<http://www.portaldoempreendedor.gov.br/mei-microempreendedor-individual>

5.2) Aspectos Administrativos

➤ **Conta Corrente**

O franqueado tem a opção de receber as comissões da franqueadora em conta corrente já existente ou abrir uma nova conta apenas para este fim.

A franqueadora recomenda a abertura de conta no Banco Bradesco o Santander, pois o pagamento de comissões serão através de transferências bancárias e para essas duas redes de bancos não haverá desconto de taxa.

Caso o franqueado opte por outra rede bancária, o valor referente à taxa de transferência será descontado.

Para selecionar seu banco, analise:

- Bancos utilizados pela franqueadora para repasse das comissões;
- Bom atendimento (facilidade de acesso ao gerente);
- A proximidade do banco (acesso a agência e caixa eletrônicos);
- Tipos de aplicações financeiras oferecidas;
- Taxas para capital de giro ou qualquer movimentação que você fará;
- O relacionamento anterior com o banco e com o gerente do banco;

Para iniciar o processo de abertura da conta jurídica, tenha em mãos: CNPJ, cópia do contrato social, seus documentos. O gerente do banco indicará os documentos que você preencherá e assinará.

5.3) Treinamento Inicial

O franqueado receberá por e-mail o link para acessar os treinamentos necessários, assim como os prazos para realizá-los.

O primeiro treinamento a ser realizado é composto por 4 módulos (Terrestre, Aéreo, Marítimo e Seguro Viagem). Todos serão online.

- Tempo aproximado para aprendizado de cada módulo: 1 hora.
- Avaliação: ao final dos módulos, deverá preencher um questionário com 64 perguntas. Após envio, conseguirá verificar a pontuação.

Caso o franqueado não atinja 70% de pontuação, recomenda-se refazer. É extremamente importante dominar as ferramentas de trabalho para conseguir ter agilidade no atendimento, além de evitar qualquer tipo de cotação equivocada.

Havendo dúvidas a partir do conteúdo dos módulos poderá entrar em contato com a o departamento de franquias da @Ahoba para esclarecê-las.



Após esse treinamento inicial, o franqueado estará apto a seguir o roteiro dos outros treinamentos, que serão:

- Módulo atendimento Franqueado
- Capacitação do Portal do Franqueado
- Capacitação do Motor dos Fornecedores

Somente após acessar e compreender os treinamentos/ capacitação, o lançamento do Franqueado acontecerá.

6. Mix de serviços

Produtos Nacionais e Internacionais:

- Passagens aéreas
- Hotel: acordo com mais de 500 mil hotéis no mundo
- Cruzeiros Marítimos
- Aluguel de Casas e Veículos
- Ingressos para Shows, parques e jogos
- Trens
- Orçamentos sob medida
- Seguro Viagem
- Roteiro com guia acompanhando

7. Espaço de trabalho

7.1) Portal do Franqueado:

Entende-se como **PORTAL DO FRANQUEADO** o ambiente online que inclui diversos acessos tecnológicos e de sistemas, com acessibilidade via **USUÁRIO E SENHAS**, que são disponibilizados a cada franqueado após a assinatura do **CONTRATO DE FRANQUIA**. Este portal está conectado a diversos fornecedores, possibilitando o **FRANQUEADO** realizar a reserva e pagamentos de hotéis, passagens aéreas, Seguro Viagens, entre outros.

Ressaltamos que o **USUARIO** e a **SENHA** jamais poderão ser emprestados ou fornecidos para qualquer outra pessoa que não esteja no contrato de franquia.

No capítulo 9, terá acesso as informações sobre a operação do seu portal.

7.2) Home Office:

Na franquia @Ahoba Viagens não necessitamos de ponto Comercial. O escritório é remoto ou, seja, o franqueado poderá trabalhar em um espaço de sua casa, possibilitando maior rentabilidade além de otimizar o tempo.

O trabalho home Office está crescendo cada vez mais no Brasil, tornando-se uma modalidade de ganho cada vez mais comum. Além de poder servir como uma renda complementar, o sistema home Office também serve como renda principal de algumas pessoas, que conseguem ganhar um bom dinheiro final do mês, sem ter um horário fixo ou preocupações com chefe.

A vantagem de iniciar um trabalho home Office é que o custo operacional e o investimento costumam ser irrisórios, consumindo mais a mão de obra/serviço do que estrutura. Além da atratividade de início, também ressaltamos vantagens como: comodidade do lar, redução de gastos com transporte e aluguel de escritório e muitas ideias.

Importante lembrar que, para trabalhar home office, deverá ter:

- ❖ Disciplina/ Auto Confiança/ Organização/ Gosta de desafios/ Persistência/ Capacidade de adequação/ Pro atividade/ Criatividade.

8. Rotinas

É importante lembrar que, para fluir melhor a rotina de trabalho assim como manter a motivação e organização, o franqueado deverá reservar um espaço em sua residência para diariamente ter acesso a e-mails, telefonemas e estudar os materiais que os departamentos da franqueadora indicar.

Sugerimos que estabeleça planos para o dia a dia, estipulando horários e tarefas para serem cumpridas com rigor. Assim, evitará que o franqueado fique desorganizado e não faça seu dia render em relação a prestação de serviços.

Por isso:

a) Determine Horários:

Nossa prestação de serviços através do site ocorre em tempo integral. Como descrito no primeiro capítulo, o site funciona 24 horas por dia, 7 dias na semana. Sabemos que o franqueado não conseguirá atender o cliente 24 horas por dia, porém deverá traçar horários para acompanhar e-mails e atendimentos.

Seu horário é flexível, mas é importante estabelecer uma rotina, pois os próprios clientes se acostumam e esperam suporte ou retornos naqueles determinados horários.

O serviço pode ser prestado inclusive nos finais de semana, uma vez que devemos prezar a fidelidade de nossos clientes e compreender que, devido a escassez de horários durante os dias úteis, desejam decidir viagens/ passeios/ férias fora do horário comercial.

b) Instrumentos de trabalho:

- ✓ 1 computador/notebook - sistema operacional Windows devido a utilização do programa Outlook.
- ✓ Headset
- ✓ 1 impressora;
- ✓ Acesso à internet com mínimo de 2MB de velocidade;
- ✓ Celular a disposição para receber ligação dos clientes;
- ✓ Agenda Outlook (todos os franqueados terão acesso à capacitação online "MÓDULO AGENDA OUTLOOK". Este dispositivo será extremamente útil para que o FRANQUEADO possa agendar seus horários de atendimento, datas para entrega de documentos (vouchers) aos passageiros (alguns vouchers chegam somente com antecedência de 30 dias da data do embarque, como por exemplo, Cruzeiros Marítimos), agendar suas capacitações online, entre outros.)

c) Torne-se um expert

As pessoas respeitam quem possui mais conhecimento do que elas.

Ao se especializar, você assume o papel de um *expert*, mesmo que esteja iniciando seus negócios.

Através de seu portal, terá acesso a Guia e módulo de capacitação.

O franqueado terá a obrigação de ler e compreender todos os módulos disponíveis. Assim estará apto para informar e ter credibilidade nos argumentos para efetivar vendas.

O prazo para assistir aos vídeos disponíveis no portal é de 1 semana.

Além das informações fornecidas pela franqueadora, o franqueado também poderá escolher alguns destinos e buscar informações e fotos dos locais para que consiga argumentar e orientar o cliente na decisão.

Tenha como objetivo ser simplesmente o melhor consultor de viagens para aqueles que desejam conhecer determinado destino. Isso é importante porque, com a internet, os viajantes acabam preferindo planejar suas próprias viagens. Quando buscam ajuda, significa que eles precisam de um conhecimento mais profundo.

d) Como atender o cliente:

Quando o cliente solicitar um orçamento, o franqueado deverá realizar uma entrevista rápida, visando conhecer as necessidades deste cliente (tipo de viagem e suas necessidades específicas), assim como exigências e horários.

Principais perguntas para obter perfil e objetivos:

- 1) Quantas pessoas viajam? (Adultos e Crianças com a idade).
- 2) Para viagem em família com filhos, os quartos serão separados?
- 3) Qual a verba aproximada pretende gastar para conseguir melhor custo benefício?
- 4) Tem preferência por classe aérea?
- 5) Prefere voos diretos ou, visando melhores preços, poderá possuir conexões/ escalas?
- 6) Para cruzeiros, qual o tipo de cabine (interna, externa ou varanda)?
- 7) Qual tipo de hospedagem prefere (Resort, hotel ou pousada)?

❖ Importante:

A pontualidade no atendimento e envio das propostas é importantíssima, uma vez que o cliente que contrata se planeja para receber e está é uma forma de respeitá-lo.

Além da pontualidade fique atento a sua escrita. Ter uma escrita impecável é essencial e até mesmo ajuda a despertar a confiança de quem lê. Se for preciso, peça ajuda e recorra a cursos.

8.1) Problemas para atendimento a clientes

Havendo dificuldade/ impossibilidade de atendimento por motivos pessoais por parte do franqueado, a franqueadora **deverá ser notificada para auxílio aos clientes deste franqueado com a máxima agilidade.**

Deverá ser encaminhado e-mail para monica@kompletaviagens.com.br

Caso o franqueado não comunique a franqueadora, poderá ser penalizado seguindo as normas do contrato de franquia.

9. Portal do franqueado

9.1 Passo a Passo da ferramenta

A- Acesso:



Perdeu a senha? Clique Aqui

Nome de usuário ou endereço de e-mail

Senha

Lembrar-me

Acessar

B- Motor Geral:



ONLINE
(CONSULTA, RESERVA E PAGAMENTO)

A = Aéreo **I** = Ingresso **TA** = Tarifa Operadora
C = Carro **P** = Pacote
H = Hotel **S** = Serviço

Motor Geral **A C H I P S** **Motor decolar.com** **A H P** **Alerta Antifraude**

Bilhetes e Voucher

CONTATO MEUS PEDIDOS MEU CARRINHO 0 ITEM LOGIN

VOOS HOTÉIS CARROS ATIVIDADES CIRCUITOS

Destino: CheckIn: Noites: CheckOut:

Quartos: Classe Hotel: Mais opções

PESQUISAR

E-mail:

Senha:

CONTINUAR

Somente ida
 Ida e volta
 Vários trechos
 caso seja mais de uma cidade

Origem:
 Destino:
 Data da ida:
 Data da volta:

Adultos:
 Crianças:
 Bebês:

Horário da ida:
 Horário da volta:

Voos diretos
 Classe:

- Econômica
- Econômica**
- Executiva
- Primeira classe

Escolha a aba do seu desejo e inicie a cotação

9.2 Para solicitar a reserva

Meu Carrinho De Compras

Itens do carrinho

Voo VCP/SSA/VCP R\$ 993,64 x 2 = R\$ 1.831,52

Este item sofreu alteração de preço.

Aceito os novos valores (R\$ 1.831,52).

<p>Azul Saindo de Viracopos (VCP) 15/08/2018 14:25 Paradas: 0</p>	<p>Chegando em Deputado Luiz Eduardo Magalhães (SSA) 15/08/2018 16:45 Bagagens: 0 Familia: Azul</p>
<p>Azul Saindo de Deputado Luiz Eduardo Magalhães (SSA) 15/08/2018 19:55 Paradas: 0</p>	<p>Chegando em Viracopos (VCP) 15/08/2018 22:25 Bagagens: 0 Familia: Azul</p>

Resumo [+ detalhes](#)

Valores

Total em R\$

Passagens R\$ 1.557,60

Taxas e encargos R\$ 273,92

Valor total R\$ 1.831,52

Detalhes do preço

Voo VCP/SSA/VCP	
2 Adultos	R\$ 1.557,60
Total de passagens	R\$ 1.557,60
Taxa de embarque	R\$ 118,16
Encargos	R\$ 155,76
Total de taxas	R\$ 273,92
Valor total	R\$ 1.831,52

9.3 Para salvar o orçamento do cliente

orçamento



Orçamento: 1 Voo Salvar

Salvar orçamento

Crie um novo orçamento preenchendo o campo abaixo

Nome:

monica voo ida da azul

Salvar

Ok

Orçamento Imprimir

monica voo ida da azul

Valores e disponibilidades sujeitos a alteração sem aviso prévio.

Número do orçamento gerado.
Depois do orçamento aprovado pelo cliente, através
deste número, poderá acessar o mesmo,
atualizando, para poder efetuar a reserva e pagar

Orçamento nº:
293619
Usuário: Monica

C- Motor Decolar:



ONLINE
(CONSULTA, RESERVA E PAGAMENTO)

A = Aéreo **I** = Ingresso **TA** = Tarifa Operadora
C = Carro **P** = Pacote
H = Hotel **S** = Serviço

Motor Geral **A C H I P S** **Motor decolar.com** **A H P** **Alerta Antifraude**

Bilhetes e Voucher



[Voos](#) [Hotéis](#) [Pacotes](#)

Pacotes

Passagem + Hotel + Transfer

Origem: Destino:


Ida: Volta:

Quantidade:

Quarto 1

Adultos: Menores:

[Opções avançadas](#) ▾



Procurar Voo + Hotel

Origem
São Paulo, Brasil

Destino
Aeroporto Palmares, Maceió, Brasil

Ida 13-09-2018 Volta 20-09-2018


Quantidade
1 Quarto

Adultos 2 Crianças 0

Estadia parcial no hotel
 Hotel em outra cidade

Procurar

Ordenar por Mais escolhidos



Ritz Suites Home Service
★★★★★ Ver mapa
Av Brigadeiro Eduardo Gomes 125

Ver hotel

Hotel + Voo
R\$ 2.813
A incluir taxas e encargos

Comprar

Compre em parcelas e com 2 cartões

Voo sugerido [Modificar voo](#) [procurar outras opções de voos](#)

→ IDA Qui 13 Set 2018 Sai: 23:25 GRU → MCZ Chega: 02:05

← VOLTA Qui 20 Set 2018 Sai: 15:30 MCZ → CGH Chega: 21:40



Ritz Suites Home Service
★★★★★



GRU → MCZ
MCZ → CGH

se não quiser mudar hotel nem voo basta comprar

Voo + Hotel
R\$ 2.896
+ taxas e encargos

Comprar

[Ver detalhe](#)

D- Reserva Fácil:

ONLINE / OFFLINE
(CONSULTA E RESERVA = ONLINE / PAGAMENTO = OFFLINE)

A = Aéreo I = Ingresso TA = Tarifa Operadora
C = Carro P = Pacote
H = Hotel S = Serviço



A H T A



Alerta Antifraude



Pagamento e Voucher

reserva fácil

Inicio

Reservas

Aéreo

Nacional

Internacional

KOMPLETA VIAGENS

dados da busca

adultos 1 crianças 0 bebê 0

origem destino(s) data

GRU	SSA	15/09/2020	✈	//	X
SSA	GRU	30/09/2020	✈	//	X

Ida e Volta

buscar limpar

ordene por
valor

companhias

Azul GOL LATAM

MAP VOEPASS

bagagem
todas opções
 só voos diretos

tipo da busca
 por tarifa
 por classe

Dados do Passageiro/Solicitante

Azul

Adulto (1)

Sobrenome:* Nome:* Gênero:*

Nº Passageiro Freqüente: TudoAzul CPF:

Dados obrigatórios conforme resolução IATA 830D.

E-mail do passageiro: Telefone do pax:

Passageiro não deseja informar os dados de contato.

Dados do solicitante da reserva












Requisição/Motivo da viagem: Nome do Solicitante:

E- Demais acessos:

OFFLINE

(CONSULTA ONLINE / RESERVA E PAGAMENTO = OFFLINE)

A = Aéreo	I = Ingresso	TA = Tarifa Operadora
C = Carro	P = Pacote	
H = Hotel	S = Serviço	

 HP	 ACH IPS	 HP
 ACH IPS	 CHPS	 Dept. de Grupos
 Trem	 Circuitos Europeus	 Seguro Viagem
 Cruzeiros Maritimos	 Reserva Pagamento Voucher	<input type="button" value="Escolha a aba do seu desejo e inicie a cotação"/>

9.4) O motor de busca:

Toda reserva realizada no PORTAL DO FRANQUEADO é válida. Uma vez paga a reserva, qualquer alteração ou cancelamento da mesma poderá ocorrer multas conforme regras estipuladas por cada fornecedor.

Qualquer dúvida na utilização, acessar o módulo de capacitação – **NO PORTAL DO FRANQUEADO.**

9.5) Observações

❖ Pagamentos com cartão de crédito:

Todo FRANQUEADO é responsável pelos dados enviados a FRANQUEADORA por email, ou processados diretamente em seu PORTAL e qualquer outro SISTEMA DE RESERVA. Serão aceitos pela FRANQUEADORA os dados enviados por email pelo FRANQUEADO, desde que o passageiro pagante, seja integrante do grupo de viagem, documentos estes sendo autorização de débito com assinatura igual ao RG ou CNH e cópia do cartão.

Sempre que esta relação não corresponder, a pessoa pagante deverá preencher a autorização de débito em cartão de crédito, assim como a autorização de pagamento para terceiros, assinar, digitalizar e nos encaminhar por email. Os arquivos originais deverão ser mantidos com o FRANQUEADO pelo prazo de 90 dias após o retorno do passageiro.

❖ Pagamentos com boleto bancário:

Todo pagamento através de BOLETO BANCÁRIO gerado pelo sistema dos fornecedores estão sujeitos à aprovação financeira. É obrigatório o preenchimento completa da ficha cadastral e assinatura, assim como o contrato do fornecedor assinado. Estes documentos devem ser enviados por email e guardado ate 90 dias após o retorno do passageiro.

10.Suporte ao franqueado

Somente um franqueado Ahoba terá as vantagens e apoios:

a) Área de produção para cada franqueado:

O franqueado terá: Usuário e Senha para acesso as reservas online.

Poderá online, a qualquer hora do dia ou a qualquer dia da semana, informar valores de passagens aéreas e valores de diárias de hotéis.

O franqueado terá a liberdade de consultar, reservar e processar os pagamentos online (conforme os acordos de cada fornecedor).

IMPORTANTE:

Usuários e senhas de acesso:

Todos os usuários e senhas de acesso deverão **ser preservados somente ao USUÁRIO e o mesmo não poderá transferir ou fornecer estas informações a terceiros**. Todo acesso realizado por imprudência do franqueado ou por terceiros em posse de seus acessos, gerará cobranças e/ou penalidades de responsabilidade única e exclusivamente do FRANQUEADO.

b) **Home com URL personalizada do FRANQUEADO:**

O Franqueado poderá divulgar seu site para que os passageiros possam navegar e consultar tarifas de passagens aéreas e hotéis **24 horas por dia e 7 dias por semana**, facilitando e agilizando assim as consultas dos mesmos. Este serviço será disponibilizado a partir do 4º mês, período de efetivação de cada franquia.

11.1) Orçamentos não disponíveis

Todo e qualquer orçamento que seja necessário por não possuir resposta online via site ou ambiente do Franqueado, deve ser enviado por email.

11.2) Help Desk

- a) E-mails de acesso aos departamentos na franqueadora:
- b) Departamento Operacional: MonicaDaud - monica@kompletaviagens.com.br / Whatsapp: (11) 99251-6488
- c) Departamento Online: atendeonline@ahobaviagens.com.br
- d) Departamento Offline: atendeoffline@ahobaviagens.com.br
- e) Departamento Ti: Renato Martinelli - ti@mosaicomidia.com.br
- f) Departamento franquias: Tatiane Celayez - faleconosco@franquiaahobaviagens.com.br
- g) Departamento de Suporte: Julia Prates - suporteportal@ahobaviagens.com.br / Whatsapp: (11) 94045-0042

12. Marketing e divulgação

O que gera percepção positiva no consumidor?

Um ótimo atendimento na pré e pós-venda, serviços de ótima qualidade, ou seja, um conjunto de ações que geram experiências positivas ao cliente.

Para cada cliente a palavra “Qualidade” significará uma coisa diferente, por isso devemos estar atentos aos mínimos detalhes.

A construção de uma Marca forte exige, portanto, mais do que a construção de sua imagem e sim, requer o gerenciamento de todo o contato da Marca com o cliente. Este gerenciamento tem que ser eficaz e é feito na prestação do serviço junto ao cliente.

Esforços de divulgação da Marca serão realizados pelo franqueador, cabendo ao franqueado o papel mais importante, que é o de assegurar que as promessas de qualidade da nossa Marca se realizem sempre, em cada prestação de serviço.

A proposta da @Ahoba Viagens ao cliente é de assegurar agilidade, tranquilidade e segurança em todas as prestações de serviço.

Você, franqueado, deverá estar comprometido com essa proposta!

12.1) Identidade Visual da Marca

A comunicação é fator fundamental para o posicionamento de uma Marca, e esta é o nosso maior patrimônio.

Por esta razão, é necessário que o franqueado, sempre que necessitar reproduzir a Marca localmente, entre em contato com o Departamento de Marketing da franqueadora. Esta prática protegerá a identidade e unidade visual da marca em todos os pontos de contato com o cliente.

Contato:s suporteportal@ahobaviagens.com.br / Whatsapp: (11)94045-0042

12.2) Divulgação

A divulgação principal da Ahoba Viagens será feita diretamente pela franqueadora.

- ✓ Posts através de whatsapp, facebook e instagram

12.3) Materiais personalizados da Marca

Alguns materiais fazem parte da identidade visual da Marca e você, franqueado, deve sempre utilizar para relacionamento personalizado com os clientes, são eles:

- Cartão de visita;
- Assinatura de e-mail personalizado
- Foto padrão para o Skype / whatsapp business.
-

Todas as artes serão criadas e enviadas pela franqueadora cabendo ao franqueado somente se responsabilizar pela impressão local quando necessitar.

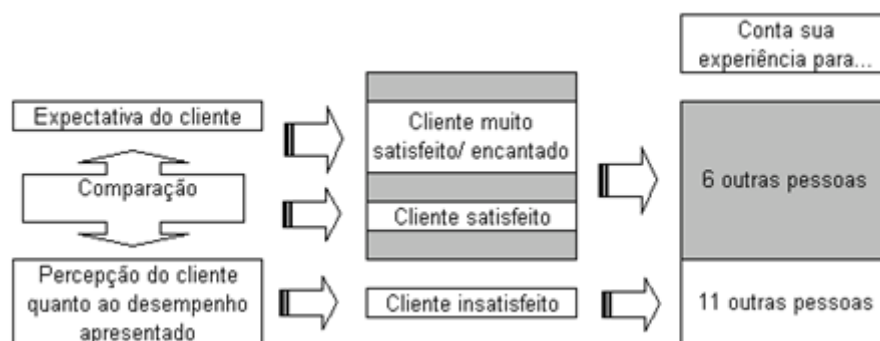
12.4) Marketing de relacionamento

Tudo que o franqueado fizer para expandir a base de clientes irá, conseqüentemente, aumentar suas vendas de serviços. Uma maneira eficiente de aumentar as vendas é o constante relacionamento com o cliente.

Para isso, devem ser assumidos alguns princípios como:

- Manter um relacionamento sólido e duradouro com os clientes;
- Ter atitudes sempre pró-ativas;
- Buscar sempre formas para aprimorar o atendimento;
- Tentar inovar sempre, promovendo mudanças toda vez que for identificada a necessidade;
- Todos os princípios devem ser seguidos DIARIAMENTE.
-

Pesquisas mostram que clientes satisfeitos atraem outros novos, e que aqueles insatisfeitos têm poder ainda maior para afastar clientes potenciais.



13. Campanhas de incentivo

A franqueadora realiza frequentemente campanhas de incentivo junto à rede franqueada com incrementos na comissão padrão.

Todos os franqueados receberão comunicado da franqueadora, através de e-mail ou portal, sobre as Campanhas de Incentivo e Mecânica para participação de todos.

Fique atento!

14. Fidelização de clientes

Os clientes de hoje em dia estão cada vez mais difíceis de agradar. Estão mais antenados, mais conscientes com relação a preços e serviços e são constantemente abordados por diversos concorrentes com preços muito similares.

Além disso, o consumidor se pauta também nas opiniões de amigos e outros consumidores quando querem mais informações sobre determinada marca e serviços.

Desta forma, o franqueado precisa prestar o melhor atendimento buscando sempre a retenção do cliente na Marca e nos seus serviços.

Atualmente, muitos clientes buscam empresas com a filosofia **foco no cliente**. Eles desejam atendimento personalizado e precisam ser constantemente **encantados**.

Reter é dar manutenção à existência de clientes felizes com a empresa e assim multiplicar cada vez mais. Desta forma, sua prestação de serviço deve ter todo um cuidado especial no intuito de fidelizar cada vez mais esses clientes.

Dicas:

Faça um ótimo trabalho = O objetivo do profissional de turismo é ajudar o consumidor a ter a melhor experiência de viagem. A maneira que o consultor se apresenta em relação ao atendimento e conhecimentos sobre o produto é o que faz o cliente decidir comprar ou não o produto. O cliente feliz recomendará para outros novos possíveis clientes;

Entregue o trabalho no prazo e dentro do orçamento combinado = Se você sempre entregar o que promete, terá cliente fidelizado além de contar com indicação para novos clientes. Vale lembrar que só poderá prometer o que poderá ser cumprido;

Mantenha seus clientes bem informados = através do suporte da franqueadora, seu cliente terá acompanhamento antes e pós viagem, desde dicas de vacinas até informações sobre o local selecionado.

Agradeça seus clientes pelas indicações = Todo mundo gosta de ser reconhecido pelo que faz. Com apenas um simples e-mail, você terá um cliente ainda mais fiel e feliz.

Melhore seu discurso = Saiba o que dizer quando um cliente questiona sobre você ou sobre sua agência? Ou até mesmo quando alguém questiona o que te faz diferente de outros consultores? Crie respostas para estas e outras perguntas e memorize-as. Seja convincente e rápido.

15. Dress code

A relação de uma boa imagem não está ligada às marcas e grifes ou de moda ditada pela sociedade.

No ramo dos negócios não há espaço para exageros e extravagâncias e sim para simplicidade e sobriedade, adequados ao que o ambiente e situação pedem.

Desta forma, o franqueado deverá se preocupar com a postura e apresentação pessoal, pois será o cartão de visita da Marca.

Alguns princípios a serem seguidos:

- Falar bem e redigir corretamente, evitando cometer erros grosseiros e uso exagerado de gírias;
- Ser pontual (fundamental), pois diz respeito ao comprometimento;
- Nunca falar mal da concorrência, dos colegas franqueados e da Marca. Este tipo de atitude provoca intrigas, além de causar má impressão ao cliente.

Lembre-se:

Você nunca terá a segunda chance para causar a primeira impressão!

16. Gestão financeira

16.1) Administração Financeira

Gerencie seu fluxo de caixa

Não basta apenas olhar seu fluxo de caixa – o dinheiro entrando e saindo dos seus negócios – você deve *gerenciá-lo*. Isso significa olhar para o futuro, planejar e agendar projeções de entradas e saídas, pagar contas rapidamente e prestar atenção em cada movimentação financeira.

O Franqueado é o único responsável pela gestão financeira de seu negócio, e para isso, deve preparar suas planilhas e utilizar diariamente os controles. Exemplo de planilha a ser utilizada poderá conferir nos **ANEXOS I e II**.

Listamos abaixo algumas definições que poderão auxiliá-lo na gestão de sua franquia:

a) **Custos fixos:**

São todos os gastos que se tem independente da venda de serviço. Exemplos: luz, internet, etc.

b) **Despesas Variáveis:**

São todos os gastos que variam de acordo com as vendas de serviços. Exemplos: impostos, combustível/ transporte, etc.

c) **Lucratividade:**

É a relação do valor do lucro com o montante de vendas de serviços, ou seja, divide-se o valor do lucro pelo volume de vendas (lucro líquido ÷ vendas).

d) **Ponto de equilíbrio:**

Significa a quantidade que equilibra a receita total com a soma dos custos e despesas relativos aos produtos /serviços vendidos.

e) **Receitas:**

➤ **Tipos de comissões @Ahoba Viagens**

Trabalhamos com comissões por tipo de serviço prestado.

- ✓ **Hotéis:** 3% a 8% em diárias de hotéis no Brasil e no Mundo
- ✓ **Passagens Aéreas:** 50% da remuneração @Ahoba (RAV e DU)
- ✓ **Seguro Viagem:** 35%
- ✓ **Ingressos/tickets:** 2% a 5%
- ✓ **Cruzeiros Marítimos:** 7% a 9% (Referente à cabine)
- ✓ **Pacotes de Fornecedores diversos:** 5% a 8%

Importante:

O valor das comissões pagas serão sempre excluindo as taxas de embarque, taxas aeroportuárias, taxas governamentais ou qualquer outro tributo e encargos que sejam devidos ao fornecedor/prestador de serviço.

As taxas administrativas de cartões de crédito e/ou taxas financeiras serão deduzidas do valor a ser recebido da administradora do cartão/financeira e deverão ser consideradas previamente para o cálculo final da comissão do franqueado.

Em suma, os percentuais serão cobrados sobre o valor líquido que a @Ahoba Viagens Franqueadora receber dos fornecedores/ prestadores de serviços.

➤ **Formato de recebimento de Comissões @Ahoba Viagens**

- Recibo: deverá emitir em papel timbrado constando CNPJ/CPF para recebimento da comissão mensal
- Nota fiscal: apenas deverão ser emitidas para recebimento de comissão na venda de cruzeiros, caso contrário, será descontado o 16,25% da nota emitida por nós

- **Pagamento:**

Toda e qualquer comissão será paga ao FRANQUEADO até 5 dias após o envio do relatório de comissões, que é enviado até o dia 15 de cada mês.

- **Cancelamento:**

Os cancelamentos de reservas por parte dos passageiros deverão respeitar as regras de cada fornecedor assim como os prazos estabelecidos por eles, sendo que a devolução da comissão do franqueado deverá ser feita ao franqueador.

16.2) Outros dados para análise e melhora dos resultados

- **Taxa de conversão:** Cotações x Vendas fechadas.
- **Vendas perdidas** - Relação de vendas perdidas e o motivo (preço, condições de pagamento etc.).
- **Cadastramento de clientes** – Quantidade de clientes cadastrados no período.

17. Descredenciamento

O franqueado será descredenciado se:

- Utilizar indevidamente o PORTAL DO FRANQUEADO. Este portal é de uso restrito ao FRANQUEADO e a sua divulgação indevida será penalizada;
 - Adquirir e comercializar qualquer produto de empresas concorrentes e/ou do mesmo segmento.
 - O não pagamento das taxas de Royalties e/ou do valor de Adesão da Franquia.
 - Atraso recorrente de pagamento, sem comunicação prévia a FRANQUEADORA e sua devida justificção.
 - Denúncia por parte do consumidor final (PASSAGEIRO) a FRANQUEADORA, por omissão, não atendimento, mal atendimento, por parte do FRANQUEADO.
- Não cumprimento de suas obrigações junto ao consumidor final, como entrega de documentos fornecidos pela FRANQUEADORA (sempre que sua entrega for solicitada pela mesma), não reportar assuntos pertinentes ao SAC, falsificação de documentação ou adulteração de informações em documentos fornecidos ao PASSAGEIRO, processamento de pagamentos em cartões de crédito não autorizados pelo titular do cartão, emissão indevida de boletos bancários no sistema MOTOR DE BUSCA, utilização do próprio cartão de crédito para pagamento de viagens a terceiros, procedimentos que caracterize estelionato ou crime.
- Sempre que um cancelamento por parte do passageiro envolver reembolso, o mesmo será composto pelas seguintes partes: Reembolso do fornecedor específico, comissão da @Ahoba Viagens e comissão do Franqueado. Em sua maioria, o processo deduzirá taxas administrativas e multas por parte do fornecedor e taxas administrativas por parte da @Ahoba. Os valores referente a multa varia de acordo com a antecedência do cancelamento e também com o fornecedor envolvido. Os valores a serem devolvidos serão informados ao FRANQUEADO pela FRANQUEADORA por email e o mesmo deverá retornar o valor via depósito bancário na conta da VIAJAR AGORA AGÊNCIA DE VIAGEM LTDA em até 48 horas da confirmação do valor por email. O retorno da comissão recebida pelo FRANQUEADO é obrigatório nestes casos e a não realização do mesmo, será motivo de descredenciamento.



As informações contidas nesse manual lhe auxiliarão na gestão de sua franquia.
Porém o sucesso de seu negócio dependerá de você!

Estamos à disposição para oferecer apoio constante.

Desejamos ótimos resultados!

