



FISH OK! WORLD

IL FRANCHISING DELL'ARREDO NATURA

MANUALE OPERATIVO

KNOW HOW PER AFFILIATI FISH OK!

www.pfishok.com

INDICE MANUALE OPERATIVO

- INTRODUZIONE – Definizione di Know-How
- LOCATION
- LAYOUT
- CORSI
- GESTIONE TECNICA PUNTO VENDITA
- GESTIONE COMMERCIALE PUNTO VENDITA
- GESTIONE ORDINI
- GESTIONE ATTIVITA PROMOZIONALI E MARKETING
- RAPPORTI CON TERZI

INTRODUZIONE

1.1. Il Brand Fish Ok! il Franchising dell'Arredo Natura

Fish Ok! World è un marchio registrato, nato dall'esperienza con la PTL Imp-Exp (Piranha Tropical Life), sin dal 1993, del suo fondatore Prof. Francesco Coda, poi divenuto di proprietà dal 2015, della PTL GROUP Soc. Coop.

Il brand Fish Ok! con il suo **Know-How** è definito il Franchising dell'Arredo Natura, in quanto questo format è riferito alla creazione di negozi con un format comune (layout, colori, elementi arredo e modus operandi), dedicati prettamente al mondo dell'acquariologia ma non solo, in quanto spazia e si allarga anche all'arredo natura, ossia come arredare con angoli di natura acquatici, palustri, in tutti i casi con elementi e complementi di arredo naturali, dalle abitazioni private alle attività commerciali, studi professionali, oltre che ad idee idee regalo, bomboniere viventi e in taluni casi, anche ad altri settori merceologici dedicati al mondo del Pet in genere.

1.2. Definizione di Know How

Il regolamento n. 4087 /1988 della Comunità Economica Europea definisce IL "Know How" un patrimonio di conoscenze pratiche, non brevettate, derivanti da esperienze e da prove eseguite dall'affiliante. In altre parole, quel complesso di metodi operativi, conoscenze, procedure, che mettono in grado un operatore commerciale di diventare affiliato di una rete di franchising.

Le sue caratteristiche principali sono:

Segreto: Il Know-How non è facilmente conosciuto e utilizzabile da terzi. E' quindi richiesto l'impegno da parte dell'affiliato alla riservatezza sui suoi contenuti (quindi prettamente personale e nel nostro caso, espletato professionalmente in tutti i suoi punti con corsi ed attività esperienziali dal vivo) ed atto ad impedire che esso sia svelato in modo da avvantaggiare la concorrenza.

Sostanziale: Il Know-How è dotato di una serie di contenuti concreti, pratici e reali, in quanto comprende conoscenze importanti per la vendita dei beni, per i rapporti con la clientela e per la corretta gestione tecnica, amministrativa e commerciale.

Accertato o Identificato: Il Know-How trasmesso non è soltanto una definizione ma è formalizzato in un documento ad hoc, chiamato **Manuale Operativo**, che è lo strumento formale con il quale il Franchisor trasferisce all'affiliato i suoi metodi operativi "**I segreti del mestiere**"

1.3. Manuale Operativo

Il Manuale Operativo presente, è in questa versione stampabile, un elenco degli elementi essenziali del brand Fish Ok!, e lo strumento di riepilogo di quanto esplicito direttamente e di persona ai singoli affiliati durante i corsi di pre apertura, corsi start up e successivi, oltre ai continui aggiornamenti in via remoto(skype, mail, etc..) o di persona(su richiesta), per tutta la durata della partnership.

LOCATION

1.1. Location Geo-Demografica

La location Geo-demografica o ubicazione richiesta per il corretto posizionamento di un negozio del nostro brand, è certamente in centri abitativi popolosi, con preferenza per capoluoghi di provincia o ancor meglio di regione o in tutti i casi, in cittadine con almeno 50.000 abitanti.

1.2. Location fondo

La location o ubicazione ottimale del fondo o locale commerciale prevista e richiesta per il corretto posizionamento di un negozio del nostro brand, è certamente una posizione presso centri commerciali, centro città o isole pedonali di grosso passaggio ed affluenza.

LAYOUT

1.1. Layout Grafica

Il Layout della grafica sia interna che esterna, è un insieme di elementi distintivi del ns brand che sono prodotti direttamente dal ns studio grafico interno, in modo personalizzato in base alle opportunità che ogni singola location offre e forniti in comodato d'uso gratuito senza alcun costo, distinguono il punto di vendita in modo originale e professionale, caratterizzati da opportuni e fondamentali spunti e richiami marketing.

1.2. Layout Arredi

Il Layout e la disposizione degli arredi Fish Ok! point, è un insieme di elementi di arredo e zone distintive dei negozi del ns brand.

Esso viene realizzato dal nostro ufficio tecnico, che a seguito del sopralluogo dei locali e delle piante in scala fornite, produce un rendering grafico che viene poi condiviso ed accettato dalle parti.

Il layout del negozio Fish Ok!, prevede elementi di arredo fondamentali ed obbligatori ed altri consigliati ed implementabili a richiesta, anche a secondo se trattasi di un punto vendita Fish Ok, con la formula corner o full point.

Zona Impianti Acquariologia per mantenimento ed esposizione pesci tropicali, brandizzato;

Zona Impianti e vivarium per le Piante acquatiche, brandizzato;

Zona Biotopi con vasche espositive rappresentanti diversi tipi di allestimenti geografici, brandizzato;

Zona Desk con banco vendita reception, brandizzato;

Zona Espositori scaffaliera / bouserie;

Zona vano tecnico con Impianto osmosi e kit test elettronici;

Special Zone optionals: Creazione su richiesta, di ulteriori aree specializzate all'interno del punto vendita, come ad esempio la Betta World Zone, la Kids Zone, la Repti Zone, la Love Fish Ok! Zone, la NAD Zone, con Idee regalo e Bomboniere Viventi ed eventualmente, per chi lo volesse la Pet's Ok! Zone, per tutti gli altri amici animali;

CORSI

ELENCO CONTENUTO DEI CORSI DI FORMAZIONE

Il Franchisee (Affiliato/Partner), frequenta una serie di corsi di preparazione “**I segreti del Mestiere**”, (un vero e proprio Manuale Operativo Live), che durano da 02 a 04 giorni (la durata dipende dal livello di preparazione e risposta del franchisee) e si tengono in parte direttamente nella sede del nuovo pdv ed in parte, presso le aule della sede centrale della PTL, oltre che direttamente nel punto vendita pilota "FISH OK! WORLD" di Foggia.

Tali corsi sono obbligatori e fondamentali per la buona riuscita del progetto e toccano molteplici tematiche, di tipo tecnico specialistico, di tipo commerciale e per la corretta gestione di un ns punto vendita Fish Ok! tipo, qui sotto elencati:

- TECNICHE ACQUARIOLOGICHE PROFESSIONAL
- TECNICHE DI GESTIONE TECNICO/COMMERCIALE PDV
- TECNICHE DI MARKETING SPECIFICO
- TECNICHE PER ATTIVITA' OUTDOOR
- TECNICHE GESTIONE SOFTWARE E LISTINI

Alcuni esempi dei corsi:

- Corso Tecnico, teorico-pratico su tecniche professionali di acquariologia di almeno 01 giorno: Acqua Dolce (FW), Acqua Marina (MW) e Coralli(INV), Piante d'acquario (P). Allestimenti Shop, Manutenzioni Ordinarie e Straordinarie, Tecniche di cura e ripristino, Tecniche di Packaging, etc.;
- Corso Pratico diretto, in affiancamento, di almeno 02 giorni di esercizio alla vendita presso un punto vendita "FISH OK! WORLD", da noi designato, con Corso sulle tecniche di vendita e marketing: gestione del cliente, post vendita, etc.; **(Opzionale nel punto vendita affiliato)**;
- Corso Tecnico Teorico-Pratico di 01 giorno, sull'allestimento(acquascaping) e manutenzione dei Biotopi ed idee Arredo Natura, idee regalo e bomboniere, con rilascio attestato Di “Consulente Arredo Natura”;
- Corso Pratico merchandising di almeno 01 giorno diretto nel vs punto vendita con lezioni su: gestione delle merci, visual merchandising, carico e scarico magazzino, etc.;
- Corso Pratico Gestione Software, di 01 giorno presso il pdv pilota, con azienda esterna fornitrice del Kit tecnologico, ove si apprendono tutte le attività e funzioni di magazzino, implementazione ordini, uso dei listini PTL e partner fornitori, etc...

GESTIONE TECNICA PUNTO VENDITA

1.1. Attività Generali di Gestione Tecnica

Il negozio Fish Ok!, è un brand altamente specializzato, per il cui successo occorre apprendere e mettere in pratica attività di gestione tecnica di alto livello, seppur partendo dalla passione, che spesso spinge l'affiliato/partner ad avvicinarsi al nostro brand e dalle sue conoscenze che seppur importanti, non hanno niente a che fare con la gestione tecnica di un intero negozio di acquari con centinaia di varietà di pesci e piante esotiche.

Quindi come espletato specificatamente e direttamente nei corsi live(dal vivo), le attività di gestione tecnica del pdv Fish Ok! si dividono:

- 1.2. Tecniche di Start up(avvio) Impianti Acquariologici pdv;
- 1.3. Tecniche per Attività Ordinarie Impianti Acquariologici pdv ;
- 1.4. Tecniche per Attività Straordinarie Impianti Acquariologici pdv ;
- 1.5. Tecniche per Attività di Allestimento Biotopi ed Acquari;
- 1.6. Tecniche per Attività di Manutenzione ed Assistenza professionale su acquari clienti;
- 1.7. Tecniche per Attività di gestione categorie e varietà pesci e piante acquari;
- 1.8. Tecniche per Attività di acclimatamento e cura delle specie viventi del pdv;
- 1.9. Tecniche per la gestione ed il mantenimento di speciali categorie di vivo;
- 1.10. Tecniche per Attività di Packaging e corretto confezionamento.

GESTIONE COMMERCIALE PUNTO VENDITA

1.1 Attività Generali di Gestione Commerciale

Il negozio Fish Ok!, è un brand altamente specializzato, per il cui successo occorre apprendere e mettere in pratica anche e sopra tutto tecniche di gestione commerciale generali e specifiche di settore, **Quindi come espletato specificatamente e direttamente nei corsi live(dal vivo)**, le attività di gestione commerciale del pdv Fish Ok! si dividono in Attività e Tecniche di:

- 1.2. Attività Commerciali indoor ed uso della Fidelity card;
- 1.3. Attività Commerciali outdoor;
- 1.4. Attività Marketing ordinarie;
- 1.5. Attività Marketing straordinarie;
- 1.6. Attività accoglienza clientela;
- 1.7. Attività gestione clientela;
- 1.8. Attività gestione vendita e post vendita;
- 1.9. Attività e Tecniche di Visual merchandising;
- 1.10. Attività e corso di problem solving.

GESTIONE ORDINI

1.1. Attività Generali di Gestione Fornitori

Il negozio Fish Ok!, può usufruire di molteplici partner fornitori specializzati nel campo, in primis dell'acquariologia, e poi anche di altri settori Pet, oltre che di elementi di arredo natura, dai quali potersi approvvigionare a condizioni di sicuro vantaggio economico e commerciale, mediante accordi nazionali, ottenuti dalla casa madre PTL Group(Franchisor), che grazie alla sua importanza nel settore, consente ai suoi affiliati e negozi Fish Ok!, di usufruire anche per attività e negozi start up (di nuova apertura), condizioni e sconti commerciali, che da soli non si riuscirebbero ad ottenere, se non con fatturati altissimi e comunque sempre dopo diversi anni di attività; **Quindi come espletato specificatamente e direttamente nei corsi live(dal vivo)**, le attività di gestione commerciale del pdv Fish Ok! si dividono in Attività e Tecniche di:

- 1.2. Attività e Tecniche di gestione Agenti di commercio e fornitori anche a vs scelta;
- 1.3. Attività e Tecniche di gestione Ordini pesci e piante Acquario della PTL Imp-Exp;
- 1.4. Attività e Tecniche di gestione Ordini merci a marchio vs brand Fish Ok!;
- 1.5. Attività gestione Ordini merci partner fornitori ed a secondo delle categorie merciologiche;
- 1.6. Attività di corretta gestione degli acquisti;
- 1.7. Attività di utilizzo del software per gestione vendite al banco;
- 1.8. Attività di utilizzo del software per gestione acquisti;
- 1.9. Attività di utilizzo del software per gestione magazzino;
- 1.10. Attività di utilizzo del software per gestione report ed inventario fine anno;

ATTIVITA' PROMOZIONALI E MARKETING

1.1. Attività Promozionali Generali

Il negozio Fish Ok!, come tutte le attività commerciali hanno bisogno di implementare localmente delle attività promozionali o di marketing più in generale, periodicamente ed in particolari periodi dell'anno, cosa che risulta fondamentale **come espletato specificatamente e direttamente nei corsi live(dal vivo)**, e si dividono in Attività promozionali:

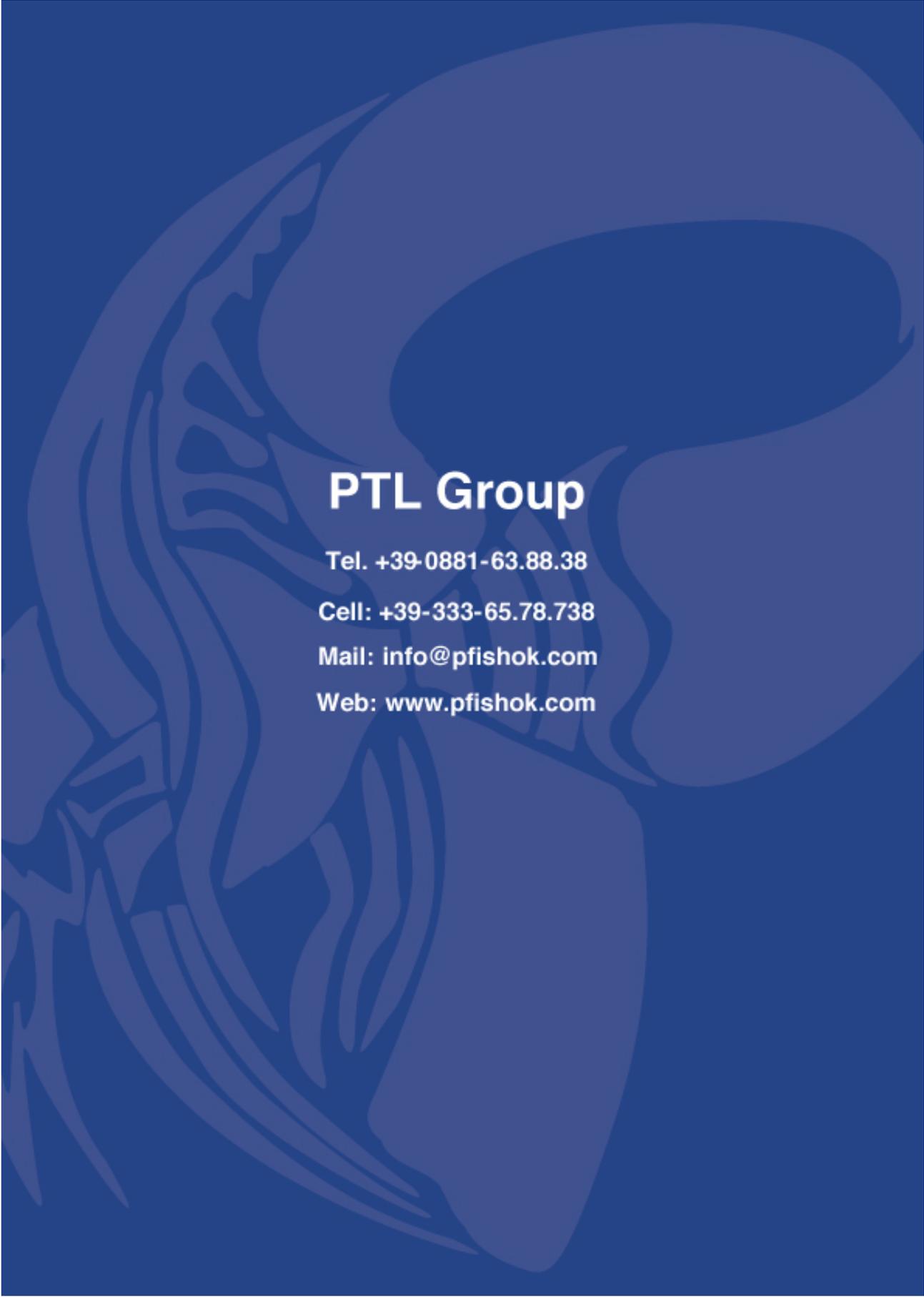
- 1.2. Attività promozionali istituzionali attraverso locandine e totem mensili forniti dalla PTL;
- 1.3. Attività promozionali stagionali specifiche calendarizzate;
- 1.4. Strategie e modus operandi per smaltimento scorte e rinnovo magazzino;
- 1.5. Studio ed esplicazione degli Strumenti promozionali di maggior successo;
- 1.6. Attività promozionali attraverso Social network e nuove tecnologie;
- 1.7. Attività di Direct Marketing indoor ed outdoor;
- 1.8. Utilizzo del Cross selling;
- 1.9. Attività di Sell out ed opportunità dei saldi;
- 1.10. Attività promozionali in fiere locali e centri commerciali.

RAPPORTI CON TERZI

- 1.1. Suggerimenti ed esperienze nei Rapporti con i Fornitori commerciali ed Agenti;
- 1.2. Suggerimenti ed esperienze nei Rapporti con i Fornitori di Pubblicità;
- 1.3. Suggerimenti ed esperienze nei Rapporti con le Banche;
- 1.4. Suggerimenti ed esperienze nei Rapporti con il consulente Commercialista;
- 1.5. Suggerimenti ed esperienze nei Rapporti di buon vicinato, con attività commerciali vicine e complementari della propria città.

NB:

Per ulteriori approfondimenti o nei casi di eventuali dimenticanze del corretto modus operandi o per successivi consigli ed assistenza tecnico/commerciale, come espletato specificatamente e direttamente nei corsi live(dal vivo), ci si può rifare agli stessi suggerimenti, ed in tutti i casi ci si potrà/ dovrà interfacciarsi direttamente con il consulente di zona o con la casa madre, che è come sempre a completa disposizione sempre sia personalmente(su richiesta) che attraverso le tecnologie a disposizione.



PTL Group

Tel. +39-0881-63.88.38

Cell: +39-333-65.78.738

Mail: info@pfishok.com

Web: www.pfishok.com