

Расшифровка обозначений:

1 - инициирует	ГД - генеральный директор	ФИИ - финансовая служба	РФП - руководитель франчайзингового проекта	Регл. - регламент
2 - исполняет	ДМ - директор по маркетингу	ЮР - юридическая служба	Подр. - подрядчик	ДИ - должностная инструкция
3 - согласовывает	ДП - директор по персоналу	СБ - служба безопасности	Секр. - секретарь	КП - коммерческое предложение
4 - контролирует (если требуется)	ДРС - директор розничной сети	Франч - представитель франчайзи	ТД - торговый дом	
	М - маркетолог			

Карта процессов						Сопроводительный документ		Система сроков		Регламентирующий документ	Комментарий к процессу		
Процесс 1 уровня		Процесс 2 уровня (и подпроцессы)				1	2	3	4	Срок исполнения	Срок контроля		
А. Выбор (отбор) и переговоры с потенциальными франчайзи													
A.1.	Получение первичной заявки от франчайзи	РФП	РФП	РФП					Форма заявки	-		Регламент работы Франчайзера	РФП осуществляет взаимодействие с потенциальным франчайзи на этапе оформления им и предоставления заявки и предоставления ее франчайзеру
A.2.	Принятие решения о проведении переговоров или отказ со стороны франчайзера	РФП	РФП	ДМ, СБ, ЮР, ДРС					Письмо потенциальному франчайзи	5 дней		Регламент работы Франчайзера	
A.3.	Получение развернутой информации от франчайзи	РФП	Франч	Франч					Чек-лист запрашиваемой информации	10 дней		Регламент работы Франчайзера	Опыт в ритейле, связи в бизнесе, репутация, оценка рынка от франчайзи, платежеспособность (свои/заемные), план по открытию ТТ
A.4.	Изучение информации и проверка репутации со стороны франчайзера	РФП	СБ	ДРС					Служебная записка на имя ДМ	10 дней		Регламент работы Франчайзера	
A.5.	Принятие решения о переговорах со стороны франчайзера	ДМ	РФП	ДМ					Письмо потенциальному франчайзи	5 дней		Регламент работы Франчайзера	
A.6.	Проведение встречи	РФП	Франч	ДМ					Протокол встречи	5 дней		Регламент работы Франчайзера	
A.7.	Подписание франчайзингового договора	РФП	ГД, Франч	РФП					Лицензионный договор	5 дней		Регламент работы Франчайзера	
Б. Подготовка к открытию торговой точки													
B.1.	Первичная информация от франчайзи по торговому помещению (ем)	Франч	Франч	Франч					Чек-лист для самостоятельного заполнения	-		Стандарт работы Франчайзи	
B.2.	Оценка помещения (выезд или дистанционно)	РФП	РФП	РФП					Чек-лист	5 дней		Стандарт работы Франчайзи	
B.3.	Заключения о разрешении на открытие точки, необходимых доработках или отказ	РФП	РФП	РФП					Письмо франчайзи	5 дней		Стандарт работы Франчайзи	
B.4.	Первичный проект торговой точки	РФП	Франч	Франч	РФП				Проект	20 дней		Стандарт работы Франчайзи	
B.5.	Согласование первичного проекта со стороны франчайзера	РФП	РФП	РФП	РФП				Акт о согласовании	5 дней		Стандарт работы Франчайзи	
B.6.	Подобранный проект торговой точки	Франч	Франч	Франч					Проект	10 дней		Стандарт работы Франчайзи	
B.7.	Согласование подробного проекта со стороны франчайзера	РФП	РФП	РФП					Акт о согласовании	5 дней		Стандарт работы Франчайзи	
B.8.	Получение франчайзи необходимых лицензий, сертификатов, разрешений	РФП	Франч	Франч					Список документов	60 дней		Приложение к Стандарту работы Франчайзи	
B.9.	Реализация проекта:												
	Строительно-монтажные работы	Франч	Франч	Франч					Акт выполненных работ				
	Заказ торгового оборудования и оформление	Франч	Франч	Франч					Акт выполненных работ				Бренд-бук
	Найм персонала	Франч	Франч	Франч									Требования к персоналу
	Заказ и получение ассортимента	Франч	Франч	Франч					Форма заказа				Положение о заказе и доставке
B.10.	Принятие торговой точки в соответствии с проектом	РФП	РФП	РФП	РФП				Акт о готовности				
В. Открытие франчайзинговой торговой точки													
V.1.	Расстановка торгового оборудования	Франч	Франч	РФП					Акт о готовности			Руководство по мерчендайзингу	
V.2.	Выкладка товара	Франч	Франч	РФП					Акт о готовности			Руководство по мерчендайзингу	
V.3.	Подключение к ИТ-системе	Франч	Франч	Франч					Акт о готовности			Стандарт работы Франчайзи	
V.3.	Тренинг персонала	Франч	Франч	РФП					Акт о готовности			Стандарт работы Франчайзи	
V.4.	Маркетинговая поддержка открытия торговой точки	ДМ	М и Франч	ДМ	РФП				Отчет о мероприятии			Типовой план маркетинговой поддержки новой торговой точки	Промо, реклама, акции
Г. Текущая деятельность торговой точки													
G.1.	Заказ и получение ассортимента												
	Определение потребности	Франч	Франч	Франч					Бланк заказа			Стандарт работы Франчайзи	
	Формирование заявки	Франч	Франч	Франч					Бланк заказа			Стандарт работы Франчайзи	
	Направление заявки в ТД	Франч	Франч	Франч					Бланк заказа			Стандарт работы Франчайзи	
	Обработка заявки	ТД	ТД	ТД								Стандарт работы Франчайзи	
	Формирование заказа для франчайзи	ТД	ТД	ТД					Форма заказа			Стандарт работы Франчайзи	
	Организация доставки товара	ТД	ТД	ТД					Договор			Стандарт работы Франчайзи	
	Доставка товара	ТД	ТД	ТД					Договор			Стандарт работы Франчайзи	
	Прием товара	Франч	Франч	Франч					Акт			Стандарт работы Франчайзи	
	Оплата за товар	Франч	Франч	Франч					Платежное поручение			Стандарт работы Франчайзи	
G.2.	Подбор и найм персонала												
	Формирование потребности	Франч	Франч	Франч								Стандарт работы Франчайзи	
	Формирование ключевых требований	Франч	Франч	Франч								Стандарт работы Франчайзи	
	Размещение объявления	Франч	Франч	Франч					Объявление			Стандарт работы Франчайзи	
	Подбор кандидатов	Франч	Франч	Франч								Стандарт работы Франчайзи	
	Проведение собеседования	Франч	Франч	Франч								Стандарт работы Франчайзи	
	Выбор кандидата	Франч	Франч	Франч								Стандарт работы Франчайзи	
	Оформление трудовых отношений	Франч	Франч	Франч					Трудовой договор			Стандарт работы Франчайзи	
G.3.	Обучение персонала												
	Проведение первичного инструктажа	Франч	Франч	Франч					Локальные нормативные акты			Стандарт работы Франчайзи	
	Выбор вида обучения	Франч	Франч	Франч								Стандарт работы Франчайзи	
	Проведение обучения	Франч	Франч	РФП	Франч							Стандарт работы Франчайзи	
G.4.	Отчетность												
	Установление форм отчетности	РФП	РФП	РФП					Формы отчетности			Стандарт работы Франчайзи	
	Заполнение форм отчетности	Франч	Франч	Франч					Формы отчетности			Стандарт работы Франчайзи	
	Анализ форм отчетности	РФП	РФП	РФП					Формы отчетности			Стандарт работы Франчайзи	
G.5.	Инвентаризация												
	Инициализация инвентаризации	Франч	Франч	Франч					Форма по инвентаризации			Стандарт работы Франчайзи	
	Проведение инвентаризации	Франч	Франч	Франч					Форма по инвентаризации			Стандарт работы Франчайзи	
	Анализ результатов и принятие решений по результатам проведения инвентаризации	Франч	Франч	Франч					Форма по инвентаризации			Стандарт работы Франчайзи	
G.6.	Продвижение и PR акции												
	Инициализация акции	Франч	Франч	Франч					Заявка на проведение акции			Стандарт работы Франчайзи	
	Согласование проведения акции	РФП	РФП	РФП					Заявка на проведение акций	10 дней		Стандарт работы Франчайзи	
	Проведение акции	Франч	Франч	Франч								Стандарт работы Франчайзи	
	Отчет по результатам	Франч	Франч	Франч					Форма отчета по результатам	10 дней		Стандарт работы Франчайзи	
G.7.	Контроль внешнего вида торговой точки												
	Инициализация мероприятия	Франч	Франч	Франч								Стандарт работы Франчайзи	
	Проведение контрольного мероприятия	Франч	Франч	Франч								Стандарт работы Франчайзи	
	Отчет по результатам	Франч	Франч	Франч								Стандарт работы Франчайзи	
G.8.	Обслуживание покупателей												
	Анализ полученных результатов и принятие решения по результатам	Франч	Франч	Франч								Стандарт работы Франчайзи	
	Приход покупателя у торговой точки												
	Узнать пожелания покупателей	Франч	Франч	Франч								Стандарт работы Франчайзи	
	Сделать предложение покупателю	Франч	Франч	Франч								Стандарт работы Франчайзи	
	В зависимости от реакции скорректировать предложение	Франч	Франч	Франч								Стандарт работы Франчайзи	
	Оформить покупку	Франч	Франч	Франч								Стандарт работы Франчайзи	
	Предложить оформить дисконтную карту	Франч	Франч	Франч								Стандарт работы Франчайзи	
	Упаковать в фирменный пакет	Франч	Франч	Франч								Стандарт работы Франчайзи	
	Попрошаться с покупателем	Франч	Франч	Франч								Стандарт работы Франчайзи	
G.9.	Оплата франшизы												
	Формирование счета и акта, отправка Франчайзи	РФП	РФП	РФП					Акт, счет	5 дней		Регламент работы Франчайзера	
	Отправка счета и акта Франчайзи	РФП	РФП	РФП					Акт, счет	5 дней		Регламент работы Франчайзера	
	Оплата счета и подписание акта	Франч	Франч	Франч					Акт, счет	5 дней		Регламент работы Франчайзера	
	Отправка подписанного акта Франчайзеру	Франч	Франч	Франч					Акт, счет	5 дней		Регламент работы Франчайзера	
Д. Текущий контроль													
D.1.	Выбор типа проверки, формирование плана проверок	РФП	РФП	РФП					План проверок	10 дней		Регламент работы Франчайзера	
D.2.	Согласование сроков проведения плановой проверки	РФП	РФП	Франч					План проверки	5 дней		Регламент работы Франчайзера	
D.3.	Проведение проверки	РФП	РФП	РФП					Чек-лист	1 день		Регламент работы Франчайзера	

	Д.4. Формирование отчета по результатам проверки		РФП	РФП	РФП		Отчет	5 дней		Регламент работы Франчайзера
	Д.5. Принятие решения по результатам проверки		РФП	РФП	РФП, ДМ		Письмо франчайзи	5 дней		Регламент работы Франчайзера
Е. Выход из проекта										
	Е.1. Принятие решения о выходе из проекта		РФП, Франч	РФП, Франч	РФП, Франч		Заявление о выходе	10 дней		Регламент работы Франчайзера
	Е.2. Оформление процедуры выхода из проекта		РФП, Франч	РФП, Франч	РФП, Франч		Соглашение о расторжении	10 дней		Регламент работы Франчайзера