

LA FRANQUICIA DE AGENCIAS DE VIAJES

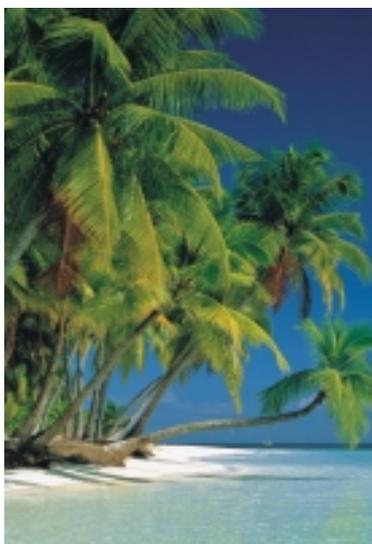


S.A. RACC GC-34-MD

RACC
Automóvil Club

Agencia de viajes

CARACTERÍSTICAS DE LA FRANQUICIA



■ Franquicia:

Fórmula de colaboración entre empresas independientes conforme la cual, una de ellas cede una marca y/o metodología, previamente prestigiadas por el mercado, para que la otra la explote en una zona determinada, a cambio de una prestación económica.

■ Franquicia RACC Agencia de viajes:

Aprovechando la experiencia de más de 70 agencias de viajes propias y el testimonio de más de 220.000 personas que viajan con nosotros cada año, el RACC propone la cesión de imagen, marca, metodología y tecnología para la explotación de su negocio de agencia de viajes. Dicha franquicia se rige por el Código Deontológico Europeo de la Franquicia (Anexo III).

QUÉ LE OFRECE EL RACC

■ Pertener al grupo de empresas RACC. Cesión de uso de la imagen de la Agencia de viajes del RACC.

Le ofrecemos la oportunidad de colaborar con un grupo empresarial líder en su sector, presente en todo el territorio nacional, que cuenta ya con casi 100 años de historia y de gran solidez y prestigio en el mercado.

Un Club con más de 900.000 socios que se ha adaptado a los nuevos tiempos, impulsando políticas de expansión y de rentabilidad que nos han llevado a poseer más de 200 puntos de atención RACC y 70 oficinas propias repartidas por todo el territorio español.

La dinámica emprendida y nuestro compromiso con nuestros socios nos lleva a innovar continuamente en tecnología, recursos humanos y materiales para ofrecer, día a día, mejores productos y servicios.



Puede confiar en nuestra experiencia, porque somos la Agencia de viajes Oficial de eventos y entidades como el Gran Premio de España de Fórmula 1, el Gran Premio de Motociclismo, el Rally Cataluña Costa Brava, el PGA Golf de Cataluña, el Fútbol Club Barcelona y la Fira Barcelona.

La Agencia de viajes del RACC es miembro de GEBTA, la mayor asociación europea de agencias especializadas en viajes profesionales.



La experiencia del RACC, orientada a garantizar la movilidad de sus asociados a través de la asistencia mecánica en carretera y la asistencia personal y sanitaria urgente en todo el mundo, ha sido adquirida para proporcionar un servicio único y exclusivo a aquellos socios y clientes que viajan con el RACC: **la Agencia 24 horas**. Es un servicio de atención permanente que le ayuda a resolver cualquier imprevisto que pueda producirse durante el viaje en cualquier lugar del mundo, como por ejemplo la pérdida de equipaje, cambio de fecha de las reservas, cancelaciones, información sobre horarios, conexiones con transportes, problemas con el idioma, información de requerimientos aduaneros o sanitarios... porque en el RACC queremos que se viaje con total tranquilidad.

■ **Diversificación del negocio: Línea de negocio muy rentable y con ingresos complementarios.**

Formar parte del RACC significa abrir nuevos caminos, ofrecer al cliente el máximo de servicios que pueda necesitar, consiguiendo así fidelizarlo y obtener mayor rentabilidad en el negocio.

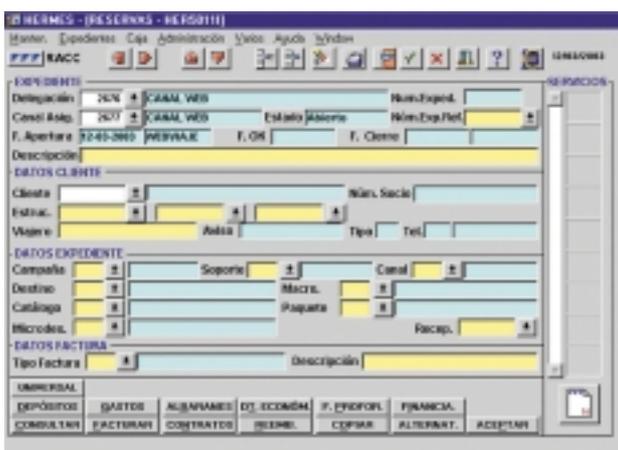
La Agencia de viajes del RACC pertenece al grupo de empresas RACC y como club de servicios cuenta con una amplia gama de productos, de los que se pueden beneficiar los franquiciados: Correduría de seguros, Afiliación, Tarjeta de crédito RACC Master, Recursos de multas, Venta de vehículos, tramitaciones, etc.

■ **Cesión de uso de equipos y sistemas informáticos. Aplicación de las tecnologías más modernas del sector.**

Su oficina dispondrá del sistema informático más avanzado para una agencia de viajes. El sistema informático de gestión "Hermes", exclusivo de RACC Agencia de viajes y permanentemente conectado a nuestra central administrativa, le ahorrará las tareas y el tiempo que conlleva la administración de la oficina.



Nuestros sistemas operativos se instalan en la oficina franquiciada sin coste alguno de instalación y mantenimiento; la misma Agencia de viajes de RACC se ocupa de la instalación previa de la red necesaria para su funcionamiento.



Gestionamos la autorización para la instalación de los sistemas de reservas de billetes (GDS)

La oficina franquiciada se beneficia de las mismas condiciones acordadas por la Agencia de viajes del RACC con los GDS para sus oficinas propias.

■ Transmisión del *Know-How*: estandarización del proceso formativo teórico y práctico

Como elemento fundamental en la dotación de toda oficina está el *Package* de Franquicia o conjunto de manuales operativos que se entregan en el momento de la apertura.

Estos manuales operativos reúnen todo el *Know-How* adquirido por la Agencia de viajes del RACC en materia de producción, funcionamiento, explotación y sistemas informáticos, así como el Estilo de atención del RACC.

Igualmente, se hará entrega de los manuales operativos de todos los productos que el RACC comercializa.

Además, existen cursos de formación inicial y continua para los franquiciados, realizados por el RACC, tanto para viajes como para otros productos comercializados por el RACC. La formación continuada se realiza de un modo presencial y/o a través de la intranet propia.

Asimismo se imparten, cuando es preciso, cursos de formación del sistema de reservas de billetes GDS y cursos de perfeccionamiento técnico y comercial al agente de viajes, siendo el coste asumido por el RACC.

El RACC garantiza la transmisión del *Know-How* a todos sus franquiciados.

■ Gestión simplificada orientada a las VENTAS

La central de la Agencia de viajes del RACC actuará como Administración interna, liquidando y pagando a gran parte de los proveedores, liberando al franquiciado de tareas que no generan valor añadido ni rentabilidad y orientándolo exclusivamente a las ventas.

■ Apoyo desde la Central. Delegación tutora y Especialista

El franquiciado encontrará en nuestra Central todos aquellos departamentos propios de un gran grupo de empresas y que se encuentran a su servicio para cualquier tipo de asesoramiento, eximiéndole en su día a día de labores que en una agencia propia conllevarían tiempo, personal y costes importantes.

También localmente desde la delegación tutora, se establecerá con cada franquiciado una estrategia comercial, supervisada por el director de zona, cuya finalidad será la de obtener la máxima rentabilidad de su oficina.

De forma periódica se realizan reuniones para optimizar la comercialización y evolución de la oficina analizando sus resultados.



■ Productos de viajes exclusivos. Acuerdos preferenciales con mayoristas. Central de compras.

La Agencia de viajes del RACC se caracteriza por la elaboración de productos propios frente a otras organizaciones, como son las *Expediciones RACC*, *Autovacaciones* o *Nieve*.



Esta filosofía muy arraigada en nuestras oficinas nos permite acceder a unos márgenes altos de rentabilidad al no mediar entre nosotros y el proveedor ningún otro intermediario.

Por otro lado se beneficiará de las mejores condiciones de contratación a las que tenemos acceso por nuestro importante volumen de compra y que repercutirá de forma directa en una mejora de sus resultados económicos.

Se beneficiará también de las condiciones preferentes que tiene acordadas la Agencia de viajes del RACC con diversos proveedores de servicios (telefonía, entidades financieras, aseguradoras...). Existen acuerdos con proveedores a los que el franquiciado puede adherirse.

En cuanto a los viajes de empresa, la Agencia de viajes del RACC ha conseguido destacarse de su competencia, a través de un servicio diferenciador para este tipo de clientes, que comprende la Agencia 24 Horas, Cyberticket, confirmaciones "on-line", informes de gestión personalizados, etc.

■ Exclusividad territorial.

El RACC se compromete a garantizar una zona o radio de acción de exclusividad para la explotación de la franquicia durante 5 años.

Dicha exclusividad significa la no-apertura de otra franquicia de viajes en la zona o radio de acción concedida al franquiciado.

El franquiciado tendrá acceso a los socios y clientes del RACC de la zona, a los que podrá hacer seguimiento comercial y ofrecer el servicio de viajes u otros que estime oportuno dentro de la amplia gama de productos del RACC.

■ Fidelización. Tarjeta RACC Master.



Al entrar en nuestra organización el franquiciado tendrá a su alcance los programas de fidelización exclusivos en los que participa la Agencia de viajes del RACC. Con la Tarjeta RACC Master nuestros socios pueden beneficiarse de interesantes descuentos y numerosas ventajas en más de 8.000 establecimientos de toda España. Y ahora, además, con las compras efectuadas con la tarjeta RACC Master, podrán acumular puntos RACC que podrán canjear por exclusivos regalos y servicios que encontrarán en el catálogo propio de regalos RACC. Como funciona como tarjeta de crédito gratuita adherida a MasterCard, es aceptada en más de 29 millones de establecimientos en todo el mundo.



■ Comunicación corporativa

• Imagen corporativa, marketing y publicidad. Merchandising.

Una imagen corporativa homogénea proporciona seriedad y un buen posicionamiento a nuestras oficinas. A toda oficina franquiciada se le hará entrega de una Manual de Imagen Corporativa en el que se desarrollan desde las diferentes distribuciones que puede tener la oficina en función del local, al equipamiento preciso para adecuarse a nuestra imagen.

El RACC se compromete a poner a disposición del franquiciado todos aquellos elementos materiales de comunicación acordes con su imagen corporativa. Como por ejemplo:

- Escaparatismo y decoración interior.
- Mobiliario.
- Pack de documentación necesaria para el cliente.
- Papel para ofertas tácticas.
- Calendarios.
- Publicidad exterior (propia y de mayoristas).
- Etc.

En cuanto a los demás productos que comercializa el RACC, también se ponen a disposición del franquiciado los siguientes elementos:

- Escaparatismo y decoración interior.
- Pack de documentación necesaria para el cliente.
- Hojas de prestaciones.
- Guías de Servicios RACC.
- Bolígrafos.
- Publicidad exterior.
- Regalos promocionales (MGM).
- Etc.

Todas nuestras oficinas se respaldan con campañas publicitarias en todo el territorio nacional. Estas campañas van desde la elaboración de nuestros propios folletos a anuncios en diferentes medios de difusión nacional. Una oficina franquiciada participa de todas estas campañas sin que ello le suponga coste alguno.



En las acciones locales que el franquiciado desee generar, contará con el apoyo del departamento de Marketing e Imagen Corporativa como asesor y realizador de la creatividad, así como de la delegación tutora, que se constituirá como un soporte a la hora de efectuar acciones comerciales locales para viajes u otros productos.

Así mismo, el RACC se compromete a incluir en todas las comunicaciones adecuadas para ello el nombre y teléfono del franquiciado (guía de servicios, Internet, revista RACC...)



- **Revista del RACC**

Con un tiraje de más de 600.000 ejemplares mensuales, es una de las principales vías de comunicación con nuestros socios, de la que se puede beneficiar el franquiciado ya que, en cada número, aparecen innumerables ofertas, tanto de viajes como de otros productos del Club.

QUÉ SE EXIGE PARA SER FRANQUICIADO DEL RACC

■ Experiencia o perfil del agente

Se exigirá de forma imprescindible experiencia en el sector de las agencias de viajes. Dicha exigencia podrá ser suplida por el franquiciado con la contratación de personal experto y cuya selección será supervisada por la Agencia de viajes del RACC.

El perfil de franquiciado que exige la franquicia corresponde a una persona capaz, activa y emprendedora que desea crear su propia empresa. El franquiciado, como propietario de cada oficina, garantiza el máximo nivel de calidad en el servicio y atención al cliente.

■ Satisfacer el canon concesional

Es la contraprestación inicial para la concesión e integración en la red de las franquicias de RACC Agencia de viajes, por un importe de 9.000 euros.

■ Abono del *royalty* establecido

El franquiciado abonará un *royalty* sobre las ventas de entre un 1 y un 3% en función de las ventas de la oficina.

■ Requisitos del local. Adecuar el local de acuerdo con los manuales de imagen corporativa del RACC

Si bien se exige una superficie mínima, todos aquellos locales situados en zonas de interés serán objeto de estudio.

Deberá disponer asimismo de escaparate, entrada directa de la calle, caja fuerte y aseo.

Si la apertura de la agencia requiere de obra civil, ésta será a cuenta del franquiciado. Será a cuenta de éste amueblar el interior de la oficina de acuerdo con los elementos detallados en el Manual de Imagen Corporativa.

Se estima un gasto en mobiliario de 3.000 euros para una oficina de 50 metros y con dos puestos de trabajo.

■ Cumplimiento estilo de venta y atención RACC. Protocolo de calidad RACC.

De vital importancia y de riguroso cumplimiento por parte de todos los franquiciados, que será entregado en la firma de la franquicia.

■ Acciones de comunicación

Cualquier acción de comunicación o publicidad se participará al RACC. Toda campaña que se desee llevar a cabo será efectuada por nuestro departamento de Marketing e Imagen Corporativa.

El RACC realizará controles con respecto a la utilización de la marca, la gestión y administración así como el nivel de calidad de la atención y de la imagen.



Agencias de viajes del RACC:

A CORUÑA

Juan Florez, 15-17
Tel. 981 20 90 11

ALBACETE

Dionisio Guardiola, 34
Tel. 967 59 04 32

ALICANTE

Pintor Lorenzo Casanova, 3
Tel. 96 592 26 47

ALMERÍA

Plaza San Sebastián, 9
Tel. 950 62 06 61

AMPOSTA

Miquel Granell, 41
Tel. 977 70 67 35

BADALONA

Francesc Layret, 52-54
Tel. 93 464 43 79

BARCELONA

Clot

València 632
Tel. 93 232 34 07

Diagonal

Diagonal, 687
Tel. 93 495 50 58

Eixample Dret

València, 340
Tel. 93 459 04 56

Eixample Esquerre

València, 146-152
Tel. 93 323 68 12

Gal·la Placidia

Plaça Gal·la Placidia, 1
Tel. 93 237 49 54

Guinardó

Pí i Margall, 82-84
Tel. 93 219 06 60

Les Corts

Galileu, 293
Tel. 93 490 80 03

Poblenou

Llull, 190-192
Tel. 93 300 19 91

Sagrada Família

Padilla, 228
Tel. 93 265 35 60

Sant Andreu

Pg. Fabra i Puig, 84-86
Tel. 93 312 03 09

Sant Gervasi

General Mitre, 162
Tel. 93 434 06 17

Santaló

Santaló, 8
Tel. 93 209 47 14

Sarrià

Santa Amèlia, 45
Tel. 93 205 16 28

BELLATERRA

Universitat Autònoma
Plaça Cívica, Local 1
Tel. 93 580 91 11

BILBAO

Hurtado de Amézaga, 3
Tel. 94 470 25 77

BURGOS

Avda. Cid Campeador, 25-27
Tel. 947 24 51 41

CÁDIZ

Avda. Acacias, 21-23
Tel. 956 25 08 00

CARTAGENA

Ramón y Cajal, 9
Tel. 968 32 12 66

CASTELLÓN

Plaza Huerto Sogueros, 3
Tel. 964 20 30 11

CERVERA

Llibertat, 15
Tel. 973 50 06 22

CÓRDOBA

Avda. Gran Capitán, 37
Tel. 957 47 61 93

CORNELLÀ

Rambla Anselm Clavé, 20
Tel. 93 475 09 78

ELCHE

Avda. País Valenciano, 9
Tel. 96 666 22 14

FIGUERES

Sant Antoni, 97
Tel. 902 108 408

GIJÓN

Avda. de la Costa, 25
Tel. 985 17 66 35

GIRONA

Ctra. de Barcelona, 22
Tel. 972 22 15 56

GRANADA

Agustina de Aragón, 1
Tel. 958 25 25 12

GRANOLLERS

Avda. del Parc, 1
Tel. 93 879 31 72

HUELVA

Puerto, 6
Tel. 959 54 40 99

IGUALADA

Centre
Rambla General Vives, 18
Tel. 93 806 64 64

Les Flors

Lleida, 12
Tel. 93 805 41 09

JEREZ DE LA FRONTERA

Sevilla, 47-49
Tel. 956 32 64 51

LA LLAGOSTA

Avda. Primer de maig, 13
Tel. 93 574 31 68

LEÓN

Avda. Independencia, 7
Tel. 987 21 91 14

L'HOSPITALET

Avda. del Carrilet, 321
Tel. 93 261 08 62

LLIÇA D'AMUNT

Anselm Clavé, 70
93 860 70 60

LOGROÑO

Avda. Pérez Galdós, 1
Tel. 941 25 53 60

LLEIDA

Avda. del Segre, 6
Tel. 973 24 63 37

MADRID

Castellana

Paseo de la Castellana, 52
Tel. 91 411 94 39

Delicias

Batalla del Salado, 8
Tel. 91 506 28 52

Prosperidad

De Cartagena, 134
Tel. 91 745 16 02

San Bernardo

San Bernardo, 110
Tel. 91 447 75 41

MÁLAGA

Ancha del Carmen, 1
Tel. 952 36 20 02

MANLLEU

Plaça de la Sardana, 5

MANRESA

Saclosa, 5
Tel. 93 872 22 95

MATARÓ

Sant Josep, 23
Tel. 93 790 37 25

MURCIA

Avda. Gral. Primo de Rivera, 1
Tel. 968 20 49 85

MÓRA D'EBRE

Avda. Comarques Catalanes, 20

OLOT

Pare Roca, 9
(Edifici Serblay)
Tel. 972 27 19 42

OVIEDO

De Asturias, 1
Tel. 985 96 33 16

PALAU SOLITÀ I

PLEGAMANS

Joiers, 21
Pol. Ind. Riera de Caldes
Tel.: 93 860 21 30

PALMA

Jaume III
Bonaire, 13
Tel. 971 72 83 31

San Miguel

San Miguel, 64
Tel. 971 42 53 74

PAMPLONA

Sancho el Fuerte, 29
Tel. 948 25 30 35

REUS

Sant Joan, 17
Tel. 977 33 80 38

RUBÍ

Montserrat, 150
Tel. 93 697 44 13

SABADELL

Centre

Ronda Zamenhof, 127-129
Tel. 93 745 76 81

Eixample

Avda. Barberà, 56-58
Tel. 93 712 04 29

SALAMANCA

Plaza Colón, 16
Tel. 923 28 12 77

SALOU

Major, s/n
Edif. "Las Mimosas"
Tel. 977 35 28 08

SANTA COLOMA

DE GRAMENET
Rambla Sant Sebastià, 47
Tel. 93 466 60 22

SANTANDER

Guevara, 1
Tel. 942 36 75 89

SANT BOI

Jaume Balmes, 20
Tel. 93 652 52 06

SANT CUGAT

Rambla Ribatallada, 20
Tel. 93 675 90 32

SAN SEBASTIÁN

Paseo de los Fueros, 4
Tel. 943 43 08 00

SEVILLA

Imagen, 5
Tel. 95 505 10 75

TARRAGONA

Rambla Nova, 48
Tel. 977 24 58 85

TÀRRAGA

Avda. Catalunya, 23
Tel. 973 50 06 22

TERRASSA

Puig Novell, 1
Tel. 93 785 21 33

TORREDEMBARRA

Passeig de la Sort, 25
Tel. 977 13 05 42

TORTOSA

Avda. Rep. Argentina, 5
Tel. 977 44 42 16

TÚNEL DEL CADÍ

Àrea Túnel del Cadí
Tel. 973 51 00 05

VALENCIA

Pascual y Genís, 10
Tel. 96 352 36 37

VALLADOLID

Gamazo, 28
Tel. 983 21 83 16

VALLS

Avenir, 44
Tel. 977 61 22 49

VIC

Dr. Junyent, 10
Tel. 93 889 58 90

VIGO

Gran Vía, 39
Tel. 986 49 43 51

VILANOVA - Mercat

Plaça Soler i Carbonell, 16
Tel. 93 814 74 30

VITORIA

Micaela de Portilla, 2
Tel. 945 14 90 80

ZARAGOZA

Pedro María Ric, 17
Tel. 976 22 88 15



RACC Viajes 24h
902 50 60 70



www.racc.es