



Manual de Inducción Del Sistema de Franquicias

Versión 2012

Este documento es propiedad de la Empresa Franquiciante, **Espacio Organizado S.A. de C.V.**, y está considerado como confidencial. Contiene información de la Franquicia **MÖDUL STUDIO** exclusivamente, para la persona a quien se le está transmitiendo. Al recibir este documento, el receptor acepta y está de acuerdo en que: 1) En el momento en que el receptor decida no participar en este proyecto, este documento deberá ser devuelto a la Dirección General del Franquiciante, tan pronto como sea posible. 2) El receptor se compromete a no copiar, faxear, reproducir, divulgar o distribuir el presente documento, en todo o en parte, sin el permiso expreso y por escrito del Franquiciante 3) Toda la información aquí contenida será tratada como material confidencial y con el mismo cuidado que se maneja la información confidencial y personal del receptor. La información contenida en el presente documento es un secreto industrial en los términos del artículo 82 de la Ley de Propiedad Industrial y está sujeto a lo establecido por los artículos 83,84, 85 y 86 de la misma y su revelación bajo cualquier figura estará sancionada en los términos que establece dicha Ley.

INTRODUCCION

Las cubiertas o encimeras, son un elemento indispensable y forman parte del atractivo principal de una cocina, su función principalmente es servir de apoyo para el tráfico diario y la protección del mueble, por ello es importante tomar en cuenta diferentes elementos que marcaran una gran diferencia

MÖDUL STUDIO + BUEN TRABAJO = CLIENTE CONTENTO

Es por ello que al ser EXPERTOS, nuestro ASESORAMIENTO en cuanto a elementos ajenos al mueble debe cuidarse aún más, para hacer propio cada diseño y vivirlo como nos gustaría tenerlo.

Sobre el tema de las cubiertas a la hora de proponer es importante tener en cuenta varios aspectos:

1) **Uso:** esta se define por la necesidad de cada uno de nuestros clientes y para ello es necesario tener la sensibilidad de conocer sus hábitos y costumbres a la hora de preparar alimentos. En el caso de restaurantes, por ejemplo, la limpieza e higiene son requisitos indiscutibles. El grado de sanidad de una superficie se define por la porosidad del material, y aunque a simple vista luzca muy pulcro, hay bacterias que se alojan en las diminutas perforaciones del material.

2) *Contexto arquitectónico:* La cubierta de cocina debe ir acorde con el estilo general, para que haya congruencia y se integre al todo. Para los estilos contemporáneos quedan perfectos los colores vivo, que se encuentran en materiales como el corian. Para interiores rústicos o clásicos, los mármoles y granitos son idóneos.

3) *Durabilidad:* Algunos materiales son más delicados que otros y si el uso es constante hay que elegir cubiertas que sean resistentes a golpes, a objetos calientes, que no se manchen o se despostillen. En estos casos, los cuarzos como Silestone funcionan a la perfección, pues no se rayan a menos que sea con objetos de punta de diamante (muy poco probable).

Adicionalmente, los cuarzos son un material ecológico, pues se forman a partir de una aleación de polvo de mármol y de cuarzo mezclados con resinas sintéticas, lo cual hace que, a diferencia de las piedras naturales (que consumen muchísimos recursos para su extracción y preparación) su proceso sea mucho más amigable con el medio ambiente.

4) *Estética:* Muchos proyectos manejan la cocina como un espacio abierto, digno de prestarle atención. Incluso, llegan a parecer más un objeto decorativo que un área de servicio.

5) **Costo:** Hay que tener en cuenta el presupuesto autorizado para un proyecto, pues las diferencias de precios entre un material y otro pueden ser abismales.

Dentro de los materiales económicos está la formaica. Es el material favorito de las grandes constructoras, pues la vista no es del todo mala y es muy barato. La desventaja es que como el material base es comprimido de madera y cartón, se hincha al contacto constante con el agua y la formaica se desprende comenzando por las orillas. La ventaja es que hay un amplio catálogo de texturas y colores para elegir. Por otro lado, la madera natural, aunque también es inconveniente por cuestiones de higiene y mantenimiento, es un material duradero con muy buena apariencia.

<http://www.obrasweb.mx/soluciones/2013/05/13/5-indicadores-para-elegir-la-mejor-cubierta-de-cocina>

OBJETIVOS

1. Hacer una asesoría más específica que nos permita un cierre mas rápido de la venta, si conoces las necesidades del cliente y su presupuesto facilitara este punto.
2. Guía rápida de cómo hacer una cotización de cubierta
3. Ser más competitivo en cuanto los precios
4. Incrementar la facturación
5. Tener diferentes elementos en una misma encimera sin invertir tanto, mediante un inventario
6. Conocer los pasos de como nace una cubierta
7. Contar con una extensión de la tienda en las obras, que permita facilitar el trabajo final el cual se convertirá en la gran experiencia de compra y al mismo tiempo ayudara con la creación de fans
8. Evaluar si el personal externo es buen elemento o es tiempo para hacer grandes cambios.

CONOCIENDO LA OFERTA DE PRODUCTOS PARA UNA ENCIMERA Y SUS FORMATOS DE PRESENTACION

- **FORMAICA**
 - MEDIDA ESTANDAR 64 HASTA ANCHOS ESPECIALES EN 1.10 MTS X el largo requerido en proyecto, max. 3.60 mts
 - 1.80
 - 2.40
 - 3.00
 - 3.60
- **GRANITO**
 - Placas bajas chinos 70 cm de ancho por 2.70 mts de largo aprox.

- Formatos brasileños casi el 80% de los granitos son extraídos de Brasil y su formato es 2.80 x 1.80 aunque hay casos de placas de 3.10 x 1.98 las más grandes
- Formatos Europeos, en su mayoría granitos de Españoles, donde el formato es de 2.80 x 1.50
- **CORIAN**
 - 3.66 x 76
- **SILESTONE**
 - 1.40 X 3.06 estándar
 - 3.25 X 1.59 jumbo

COMO SE COTIZA UNA MEDIDA ESPECIAL DE ENCIMERA

Si partimos de la idea de que el fondo del gabinete es 60 cm más el frente que puede variar entre los 62 y 64 cm de acuerdo a la línea de mueble elegida, la medida de metros lineales estándar es:

62 cm de ancho, x 1 mt de largo, esto incluye 4 cm de nariz + 6 -8 cm de zoclo o respaldo
Que pasa cuando tenemos anchos mayores a esta medida?, en el caso de la formaica el costo se incrementa el 100% de la medida normal, es necesario considerar un factor, imaginemos que tenemos una cubierta de 85 cm de ancho por 1.30 mts de largo, tendríamos que hacer la sig. Operación para saber cuantos metros lineales debo cobrar en el caso de que la encimera sea de granito, cuarzo o corian:

.85 cm de ancho requerido / .60 cm de fondo estándar de mueble = 1.41 este es mi factor, es decir que por cada metro lineal estándar yo debo cobrar 41 cm mas, teniendo este factor, lo multiplicamos por 1.30 mts, el largo de nuestro proyecto y el resultado es de 1.84 mts lineales a cobrar.

En el caso del splash

COMO COTIZAR UNA CUBIERTA

Las formaicas ya vienen con medidas propias que facilitan el precio final, y se vende por PIEZAS. Siempre y cuando mantengamos formatos estándares (anchos de 64 cm), es decir solo requerimos tomar las medidas lineales de nuestro proyecto y buscar la medida mas próxima, la instalación de la misma corre a cuenta del carpintero o instalar de muebles, los costos a considerar son:

- Medida a lo largo de formaica
- Cama para calzar
- Corte del saque de la tarja
- Corte del saque de la parrilla
- Uniones a 45 grados

Ejemplo: una cubierta en "L" que mide 1.30 del lado corto por 3.20 del lado largo:

- Medida de formaica
 - 1 pieza de formaica de 1.80 mts
 - 1 pieza de formaica de 3.60 mts
- Cama para calzar
 - 1 hoja de listón de pino o mdf esto permitirá que los frentes de mueble abran sin problema.

- Corte del saque de la tarja
 - Este importe se considera como la instalación de un mueble sencillo, es decir si mi instalador me cobra \$100 pesos por mueble será el valor que tendremos que sumar.
- Corte del saque de la parrilla
 - Este importe se considera como la instalación de un mueble sencillo
- Uniones a 45 grados
 - Este importe se considera como la instalación de dos muebles sencillos, por el tiempo que toma.

En el caso del corian, los elementos a considerar en la cotización son:

- Identificación del grupo del color de la lámina y cantidad de material a requerir (en base a un despiece)
- Adhesivos (se consideran 5 piezas por lamina)
- TC
- Cama para calzar
- Corte del saque de la tarja
- Corte del saque de la parrilla
- Respaldo o zoclo higiénico
- Accesorios Smart
- Aislante térmico
- Costo de la transformación
 - Si hay termoformado el costo se incrementa entre un 60 y 80% del valor estándar

Siguiendo con el Ejemplo anterior: una cubierta en “L” que mide 1.30 del lado corto por 3.20 del lado largo:

- Preguntar con el proveedor local los formatos que se pueden obtener de la placas, hay algunos que proveen medias hojas, en caso contrario se debe considerar el cobro de las 2 laminas
- Adhesivos (se consideran 5 piezas por lamina)
- TC
- Cama para calzar
- Corte del saque de la tarja
- Corte del saque de la parrilla
- Respaldo o zoclo higiénico
- Accesorios Smart
- Aislante térmico
- Costo de la transformación



INFORMACION QUE EL TRANSFORMADOR DEBE TENER DE NUESTRA PARTE

- Guías de muebles
 - Entrevista con el diseñador donde se aterrizan todas las especificaciones y se presenta el proyecto.
 - Planta general
 - Alzados
 - Renders
 - Guía de cubierta la cual debe contener:
 - Logo que permita identificar una tienda MÖDUL STUDIO recordemos que el transformador no solo trabaja para nosotros.
 - Nombre del proyecto/cliente: esto permite poder identificar con el transformador la cubierta o proyecto a trabajar de forma particular.
 - Dirección, siempre y cuando sea un proyecto CERRADO, si es solo cotización OMITIRLO
 - Simbología
 - Material a trabajar
 - Tipo de nariz y/o forma isométrica de la misma
 - Tipo de respaldo o zoclo
 - Splash (este se debe marcar en planta y las medidas con un alzado)
 - Grapas indicar si es una grapa sencilla o doble, y en el alzado marcar las alturas.
 - Revisar los volados que se pueden hacer y como lograrlos, en caso de requerir estructuras, como fijarlas.
 - Marcar todos los detalles especiales vistos con el cliente, recordemos que el transformador no tiene contacto con él, además de que los detalles son únicos de cada proyecto ejemplo:
 - Boquilla
 - Zagues para contactos
 - Botes de basura sobre cubierta
 - Entre otros
 - Marcar el tipo de tarja que se colocara e indicar si el zague se quiere a paño de metal o volado , marcar el modelo y marca en caso de que el cliente haya comprado este elemento con nosotros.
 - Indicar si hay accesorios que se tengan que montar en la cubierta, con la idea de que el transformador los tenga presentes a la hora de instalar, por ejemplo galerías colgantes, torre de contactos , etc.
 - Despiece

PASOS PARA HACER UN DESPIECE

1. Seleccionar material de la cubierta
2. IDENTIFICAR MEDIDAS EN UNA PLANTA DE CUBIERTA

- a. Medidas generales, cara + nariz + respaldo + anotaciones especiales por parte de cliente
3. Seleccionar formato a trabajar, jumbo, estándar entre otros, este será un ejercicio a la par de la planta de muebles,
 - a. Si hay isla de 90 cm indiscutiblemente se usa un formato jumbo
4. Seleccionar un vista de la cocina comenzando siempre por el lado más largo de la cubierta, con el fin de aprovechar mejor el material, recordemos que las uniones demeritan la presentación de la cubierta, por lo tanto es importante considerar las menos posibles.

En el caso de las cubiertas tipo “L”, tratar de sacar cortes “bandera”, es decir cortar siempre lado largo y corto de la placa a medida del formato.

Una parte **IMPORTANTE** a considerar es la ubicación de las tarjas, en nuestras propuestas de corte las uniones deben estar lo más alejadas posibles de estas, debido a que la exposición constante a la humedad reblandece la resina y esto genera que las piezas se despeguen.

- a. PERMITE seguir una veta
 - b. No se omite ninguna pieza
 - c. ORDEN
 - d. Primero se trazan cubiertas, seguido splash en caso de requerirlo de acuerdo a diseño
5. Se dibuja un rectángulo con las medidas del formato y se acotan, es importante considerar que las medidas señaladas en los formatos no siempre son útiles, pues es común que las orillas o bordes estén postillados o descuadrados, es por ello que debemos considerar entre **5 y 7 cm menos**.
 6. Sobre el rectángulo anterior trazan líneas punteadas según los anchos y largos que nos indique nuestra planta de cubiertas, indicando sobre ellas que pieza es la que se considera en esta parte y se acota, esto nos facilita la resta del material ya utilizado y nos señala el sobrante para trazar nuestro nuevo corte.
 7. Se debe considerar 1 cm de desbaste por corte, es decir el paso que requiere el disco para cortar.
 8. En nuestros despieces debemos considerar los zoclos y nariz que vamos a requerir, lo más largos posibles para evitar las uniones, procura que estas coincidan con la unión de la cara o base de la cubierta.

PARA TOMAR UNA PLANTILLA

1. El transformador debe llevar a la dirección de la obra la planta general, que le permita hacer diferentes anotaciones con medidas reales.
2. En el caso de tener descuadres “extraños”, es indispensable usar laines o cartón que le permita dibujar en ella sobre el mueble la medida y ángulos que se requieren.
3. Debe verificar las condiciones generales de la obra, es decir confirmar que exista corriente eléctrica, maniobra y tramitar los permisos correspondientes en caso de que la obra lo requiera, con la finalidad de agilizar la instalación de la cubierta.

QUE PASA UNA VEZ TOMADA LA PLANTILLA EN TALLER

4. Se coteja la información indicada en la planta de cubierta, con la ratificación de obra, en caso de existir algún inconveniente se le hace saber a la tienda, estos pueden ser:
 - a. Mueble a desnivel, recordemos que las cubiertas deben estar 100% niveladas
 - b. Camas no instaladas (por lo general este trabajo lo hace el instalador de mueble)
 - c. Maniobras complejas
 - d. Accesos restringidos
 - e. Etc.
5. Se revisa despiece y en base a ello se hace uno nuevo con medidas “reales limpias” del material
6. Se hace una orden de producción

TIEMPOS DE ENTREGA

Los tiempos de entrega dependen principalmente:

1. Capacidad del taller
2. Contar con el material a trabajar ya en taller una vez tomada la plantilla
3. Tarjas y accesorios tenerlos presentes para poder hacer la preparación para la instalación tales como galerías colgantes, botes de basura, jaboneras, mezcladoras de filtro, etc.
4. Los tiempos promedio de una cubierta son 4 DIAS:
 - a. Día 1 se toma plantilla
 - b. Día 2 se corta
 - c. Día 3 pulido
 - d. Día 4 se instala

QUE ES LO QUE NO DEBEN HACER EN OBRA

1. CORTAR sobre los muebles, en el caso de la parrilla si esta permitido, PERO el transformador debe retirar los cajones y proteger las correderas con plástico, recordemos que el polvo en exceso daña su funcionamiento.
2. Zaques de tarja
3. Utilizar la casa como taller para hacer transformación en general
4. Dejar restos de resina sobre el piso o cubierta
5. Dejar piezas sobrantes de material.

PARA RECIBIR UNA CUBIERTA

- 1) Debe estar presente personal de Mödul Studio, quien valida y certifica la calidad de la cubierta, algunos de los puntos mas destacados son:
 - a. Revisar el sello de la tarja esta debe estar sin excesos de silicon y los bordes lisos y pulidos
 - b. Revisar que el aislante este instalado en caso de ser corian o silestone
 - c. Uniones perfectas sin brincos ni bordes, y en el caso del corian, imperceptibles a la vista y tacto.
 - d. Limpieza general sin polvo

- e. Revisar que las jaladeras sobre todo el caso de ALAMAR estén en perfecto estado, estas normalmente las raspan a la hora de la instalación, si no las cubren con periódico.
- f. En el caso del granito estar presentes a la hora del sello, para asegurar que se le puso el repelente o AGER, esto se usa para evitar que las piedras se manchen con facilidad, pero la naturaleza del material lo consume, por lo tanto en un promedio de 1.5 años máximo se tendrá que aplicar una nueva capa ya como servicio, esto si el cliente lo solicita.

COMO ELEGIR UN BUEN PROVEEDOR

El mejor proveedor no siempre es el más económico, el o los proveedores electos deben ser una extensión de la tienda, con la misma filosofía de servicio y calidad a la cual ya acostumbramos al cliente, recordemos que será la parte que realzara la belleza de mueble y ayudara a prolongar la vida del mismo, por lo tanto la selección y elección del transformador debe cuidarse igual que el personal de tienda, tomando este punto en cuenta esta persona debe:

- SER CONFIABLE tanto el ejecutivo de venta como el personal de instalación
- Contar con un buen currículo, en ocasiones estará en él nuestra competencia, lo que significa que puede ser un buen prospecto y investigamos más a nuestros semejantes.
- Ser una EMPRESA la cual cuente con TODAS las prestaciones para sus empleados (hay algunos proyectos en los que es una exigencia) y esto habla de ser un proveedor estable.
- Tener herramientas industriales, como cortadoras fijas a base de agua (una de las herramientas mas costosas) esto permitirá que los cortes sean mucho mas limpios y de mejor calidad, además asegura que el tiempo de transformación sea mas rápido; recordemos que MÖDUL STUDIO, responderá por esa persona para con el cliente final.
- CAPACIDAD DE PRODUCCION
- Actitud de servicio que facilite y sume a la operación.
- TENER LIQUIDEZ para asumir errores del personal.

PRESENTACION DE LOS TRANSFORMADORES

Considerando que el o los transformadores son una extensión de la tienda, es importante vigilar el cómo los ve mi cliente, es por ello que es recomendable:

- Brindar uniforme de instalación
- El aseo personal es esencial en esta parte, recordemos que hay ocasiones en que las casas son habitadas
- La identificación como parte de Modul Studio, por parte de un gafete visible, le causa al cliente tranquilidad
- El transporte que usa debe estar limpio

LA RECOLECCION DE LAS PIEDRAS

Este trabajo debe estar a cargo de los transformadores, recordemos que ellos son los expertos en esta área.

Algunos detalles que ellos revisan en el depósito de piedra a la hora de la elección son:

- Las vetas más limpias, hay granitos blancos con vetas muy oscuras que no favorecen el diseño de la cubierta
- Los formatos mas aprovechables, es decir donde el material útil sea mínimo del 95%
- Que las placas no tengan reliz, (son fisuras

TIPS

1. NUNCA debe considerarse la medida indicada por el proveedor como base de un despiece, esto te permitirá descontar los bordes que no sirven
2. CONSIDERAR 1 cm de desbaste por corte
3. LA NARIZ Y RESPALDO deben trazarse lo mas limpios posibles es decir de acuerdo al largo de la pieza.
4. Tener un inventario que te permita incrementar la Facturación o la combinación de tonos y materiales en proyectos futuros
5. Rectificación de cubiertas y toma de plantilla
6. Cotiza aislantes, en el caso del cuarzo y el corian
7. Adhesivos
8. Maniobras
9. No cortes en casa no sobre muebles
10. Las camas deben ir acorde al tipo de nariz indicado
11. tc
12. Margen de 5 cm para afectación de precios
13. Se venden placas enteras
14. Considera el costo de las estructuras