



# Manual de Inducción Del Sistema de Franquicias

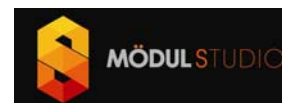
Versión 2020

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.

# Índice

	Página
<b>Introducción</b> _____	<b>3</b>
<b>Capítulo 1. Antecedentes</b> <i>MÖDUL STUDIO</i> _____	<b>4</b>
1.1. Historia de la Empresa _____	4
1.2. Presencia _____	4
1.3. Filosofía Organizacional _____	5
1.3.1. Visión _____	5
1.3.2. Misión _____	5
1.3.3. Filosofía _____	5
1.3.4. Valores _____	5
1.3.5. Oferta de Valor _____	5
<b>Capítulo 2. La Franquicia</b> <i>MÖDUL STUDIO</i> _____	<b>6</b>
2.1. ¿Qué es la Franquicia? _____	6
2.2. La Franquicia <i>MÖDUL STUDIO</i> _____	6
2.2.1. Concepto de Negocio _____	6
2.3. Productos y Servicios _____	6
2.4. Diseño, Decoración, Iluminación y Ambientación de la Sala de Exhibición _____	7
2.5. Mercado Meta _____	7
<b>Capítulo 3. Nuestra Organización</b> _____	<b>8</b>
3.1. Plantilla _____	8
3.2. Descripción de Puestos _____	8
<b>Capítulo 4. Tu nuevo empleo</b> <i>MÖDUL STUDIO</i> _____	<b>10</b>
4.1. Tu Contratación _____	10
4.2. Regímenes de Contratación _____	10
4.3. Capacitación _____	10
4.4. Lineamientos y Políticas Laborales _____	11
4.4.1. Horario de Trabajo _____	11
4.4.2. Ausentismos y Retardos _____	11
4.4.3. Acciones Disciplinarias _____	11
4.4.4. Días de Descanso _____	12
4.4.5. Vacaciones _____	13
4.4.6. Días y Forma de Pago _____	13
4.5. Derechos del Cliente _____	13
4.6. Derechos del Empleado _____	14
<b>Capítulo 5. Lo que</b> <i>MÖDUL STUDIO</i> <b>espera de Ti</b> _____	<b>15</b>
<b>Capítulo 6. El Cierre</b> _____	<b>16</b>
6.1. El Gran Equipo _____	16

# Introducción



**(Nombre Completo del nuevo Integrante)**

PRESENTE

**Estimado (Nombre del nuevo integrante):**

**MÖDUL STUDIO** te da la más cordial Bienvenida a la Tienda **Mödul Studio (TMS)** **(Nombre de la Sucursal)**.

Sabemos de la importancia de iniciar en un nuevo trabajo, por esa razón te presentamos en este manual lo que es nuestra Empresa; te invitamos a que lo leas, que conozcas el concepto **MÖDUL STUDIO**, nuestra identidad y filosofía organizacional, y obtengas una descripción general de los compromisos que deberás de cumplir al trabajar en esta Franquicia para que juntos tengamos un mejor desempeño y mayor éxito.

Nuestro personal se encuentra capacitado para brindar el servicio y la calidad que los clientes buscan. La marca **MÖDUL STUDIO** está respaldada por una Empresa de gran experiencia y alto compromiso tanto con el cliente externo como con el cliente interno (contigo); ahora tú ya formas parte de éste gran equipo.

Esperamos que en la medida que vayas conociendo el concepto **MÖDUL STUDIO** te identifiques con él y puedas llegar a sentir el mismo compromiso que nosotros sentimos.

Bienvenido, te deseamos una carrera de éxito en esta tu Empresa **MÖDUL STUDIO**

**Atentamente,**

Guillermo Velasco Ibarra  
Director General

# Capítulo 1. Antecedentes MÖDUL STUDIO

## 1.1. Historia de la Empresa

Espacio Organizado es una empresa mexicana que nace en 1997 en la ciudad de Guadalajara, Jalisco. Dedicados a la fabricación de muebles de oficina y módulos de cocina, según las necesidades de cada cliente. La manufacturación de las cajas o módulos, se realizaban sin puertas, ni herrajes. También elaboraban muebles institucionales para tiendas, laboratorios, autoservicios y similares, en sus inicios el negocio principal fueron los muebles de oficina.



En el año 2000 se creó la empresa “**Espacio Organizado S.A. de C.V.**” y se dejó **MÖDUL** como el nombre de la marca. En el 2004 comenzaron a hacer muebles de cocina completos, con puertas, herrajes y accesorios; es decir, iniciaron la fabricación de líneas de productos, presentados en catálogo. Y siguieron manufacturando muebles de oficina e institucionales. Pronto empezaron a destacar las cocinas como el producto estrella de **Espacio Organizado S.A. de C.V.**

En 2005 se creó la Red de Tiendas Asociadas, que a la fecha cuenta con 36 de ellas a nivel nacional. La intención era que no sólo se pudiera proveer a todas las tiendas con los productos de **Espacio Organizado S.A. de C.V.**, sino también empezar el posicionamiento de la marca, asociándola a un determinado estilo. Se exige que ese nombre esté en la fachada de todas las tiendas de la Red y se identifiquen así como distribuidores exclusivos.

Las Tiendas Asociadas, antesala de la franquicia, son alianzas estratégicas que **Espacio Organizado S.A. de C.V.** maneja con propietarios que quieren tener productos de calidad, certificación de pertenencia a la Red y un estilo distintivo. En **MÖDUL** hallan todo esto de tal manera que, gracias al prestigio y a la presencia de la página que se tiene en Internet, han sido ellos los que han procurado la alianza.

Con la finalidad de posicionarse como líder en soluciones modulares para el hogar, la compañía ha desarrollado la línea módulos de closets, y está en proceso de desarrollo una línea de baños. En el año 2010 continúa el crecimiento a través del proyecto de desarrollo del sistema de Franquicias que pretende transformar la Red de Tiendas Asociadas en Franquicias **MÖDUL STUDIO**.

## 1.2. Presencia

Espacio Organizado cuenta con 36 Tiendas Asociadas que comercializan exclusivamente muebles de esta marca, las cuales se encuentran distribuidas en las siguientes ciudades de la República Mexicana:

1. Guadalajara (cuatro tiendas)
2. Tampico
3. Los Mochis (dos tiendas)
4. Cabo San Lucas
5. Hermosillo





6. Tijuana
7. San Diego California (USA)
8. Torreón
9. Toluca
10. Coatzacoalcos
11. San Luis Potosí
12. Culiacán (dos tiendas)
13. México, D.F.
14. Monterrey (dos tiendas)
15. Campeche
16. Chetumal

17. Cancún (dos tiendas)
18. León
19. Colima
20. Querétaro
21. Puerto Vallarta
22. Playa del Carmen
23. Morelia
24. Mazatlán
25. Mexicali
26. La Paz, B.C.S.
27. Mérida
28. Cuernavaca

Se estima que por lo menos 20 de las 36 Tiendas Asociadas se transformarán en algún tipo de Franquicia MÖDULSTUDIO.

### 1.3. Filosofía Organizacional

La empresa Franquiciante profesa un credo humanista de progreso compartido que se centra en la satisfacción de los Franquiciatarios y de los clientes finales, así como en las relaciones ganar-ganar de largo plazo.

#### 1.3.1. Visión

Convertirnos en una historia de éxito gracias a nuestro valor tangible (el negocio) y a nuestro valor intangible o comercial (el prestigio y participación de mercado en México). **“Hacer la diferencia”** en la industria.

#### 1.3.2. Misión

Compromiso de manufacturar muebles de alta calidad y con diseños de vanguardia, para abastecer puntualmente a nuestros clientes, con quienes compartimos el beneficio y la responsabilidad de llenar las expectativas del usuario final

#### 1.3.3. Filosofía

Ser un centro de oportunidades para trascender a través del trabajo digno, con la seguridad de la experiencia compartida sistematizada y al mismo tiempo libre a la creatividad individual.

#### 1.3.4. Valores

1. Honestidad
2. Compromiso
3. Lealtad
4. Comunicación
5. Cumplimiento
6. Equidad

#### 1.3.5. Oferta de Valor

Estamos comprometidos a tener clientes satisfechos, asegurando un beneficio mutuo que se basa en la innovación constante y en efectivos sistemas comerciales y de manufactura.

## Capítulo 2. La Franquicia MÖDUL STUDIO

### 2.1. ¿Qué es la Franquicia?

Es un medio de inversión en el cual, quien adquiere la Franquicia, obtiene un negocio con una marca posicionada en el mercado, una transmisión de conocimiento y un éxito comprobado. En este caso, adquiere(n) el derecho de operar y establecer una Tienda MÖDUL STUDIO.

### 2.2. La Franquicia MÖDUL STUDIO

Con el Sistema de Franquicia MÖDUL STUDIO se pretende crear una red de cobertura nacional e internacional de tiendas que ofrezcan productos innovadores y de calidad para el mercado de cocinas, closets y baños.

#### 2.2.1. Concepto de Negocio

MÖDUL STUDIO es un concepto que ofrece soluciones de mobiliario modular para espacios habitables, con unidades que se pueden adaptar al gusto del cliente y a sus necesidades de espacio. La tienda que se comprometa mediante contrato a realizar este concepto será denominada TMS (Tienda MÖdul Studio).

MÖDUL STUDIO busca sistemáticamente como elementos diferenciadores: estilo, productos de vanguardia y precios accesibles.

### 2.3. Productos y Servicios

#### A. Productos:

Los principales productos que las TMS comercializan son los muebles modulares para cocinas, baños y closets de la marca MÖDUL STUDIO, lo que representa entre el 70 y 80 % de sus ingresos

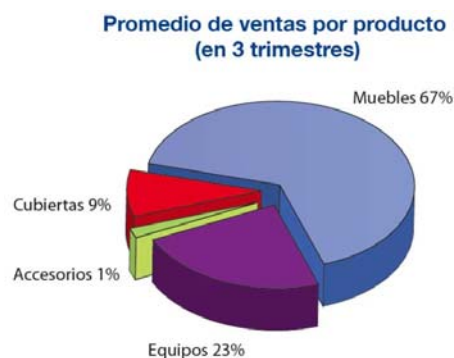
Adicionalmente, se tendrán nuevas líneas de productos para centros de TV.

Además las tiendas MÖDUL STUDIO ofrecen **productos complementarios** como: cubiertas, equipos electrodomésticos y accesorios, a manera de solución integral y personalizada a las necesidades de cada cliente, es decir no se comercializan de forma individual.

Al ofrecer adicionalmente el servicio de diseño personalizado a quien lo desee, así como la instalación de los productos adquiridos, el servicio a los clientes es integral.

#### B. Servicio de Garantía

Todas las tiendas que pertenezcan a la red de Franquicias MÖDUL STUDIO, estarán certificadas y obtendrán una garantía de diez años en el mobiliario de cocina, closets y muebles de baño.



## 2.4. Diseño, Decoración, Iluminación y Ambientación de la Sala de Exhibición

La decoración de las **TMS** debe crear sentido de aspiración, es decir que los productos que se exhiben asombren, para que cuando la gente entre a las tiendas vea, con gusto y contra lo que se imaginaba, que los precios son accesibles.

Lo más importante es que dentro de la misma tienda se puedan crear escenarios y ambientes, mediante la modificación de los accesorios o de los azulejos de las paredes. Hay que generar sentido de calidez. Después de todo, un escenario similar al de la sala de exhibición estará en la casa de los clientes, en sus casas. Es posible diferenciar dichos escenarios con alturas variables y por medio de contrastes entre paredes y suelo.

Deben existir:

1. Elementos de decoración unificados, que sean institucionales
2. Muestrarios, catálogos y exhibidores de todos los productos que se comercializan, ya sean de marca **MÖDUL** o accesorios que fungan como complemento de la cocina
3. Precio visible en todos los accesorios
4. Música ambiental de tipo instrumental, *lounge* o similar
5. Aire acondicionado, de acuerdo al clima de la zona

## 2.5. Mercado Meta

**MÖDUL STUDIO** apunta a un mercado de clase media y media-alta, a quienes aspiran a tener algo bueno y de moda pero con un costo accesible. Son personas que tienen buen gusto, están informadas, buscan vanguardia, moda, estilo y también precio.

Específicamente, el mercado al que están dirigidos los productos y servicios de las **TMS** gira en torno a las cocinas integrales y son:

1. **Constructores.** Arquitectos, ingenieros o contratistas con un presupuesto para cocinas del 2 al 2.5% del valor total de la construcción, llegando hasta el 3.5% en zonas residenciales.
2. **Personas que hacen su casa.** Señoras que construyen o remodelan a su gusto su casa, con un presupuesto para la cocina del 10% del valor total de la construcción.
3. **Parejas.** cuya edad oscila entre los 30 y 40 años, que compraron su casa recientemente.

## Capítulo 3. Nuestra Organización

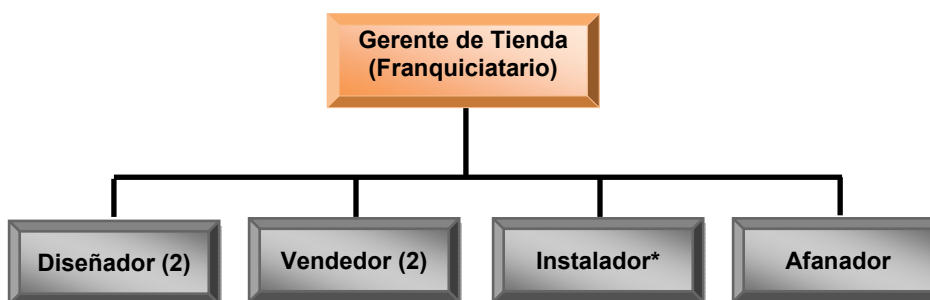
Para **MÖDUL STUDIO**, el factor de éxito más importante es nuestro equipo de trabajo. Ya que ellos son los primeros en mostrar la cara, atender a los clientes, ofrecerles los productos y servicios, transmitiéndoles de esta forma la Filosofía de la empresa.

Cada persona que trabaja en la **TMS** tiene el poder de hacer que cada uno de los clientes vivan sin excepción las mejores experiencias, hacerlos sentir como en casa, en un ambiente lleno de calidez, para que así en el momento en que lleguen a las instalaciones de la **TMS** puedan imaginar nuestros productos en sus hogares. Que sientan que con nosotros cuentan con alguien que los apoya, los entiende y en quien siempre puedan confiar cuando tengan la necesidad de adquirir sus productos.

El compromiso como empresa de **MÖDUL STUDIO** es crear las condiciones y el clima laboral propicio para lograr a su vez, que el colaborador (empleado) que trabaja en las **TMS** asista con entusiasmo a su trabajo y transmita a su vez, esté a los clientes.

### 3.1. Plantilla

Para la eficiente operación de la **TMS** es indispensable una plantilla típica de personal que se muestra en el siguiente organigrama. Abarca las funciones básicas que van desde el diseño, la compra de accesorios y la venta, hasta la entrega de pedidos, instalación y cobranza.



\*Inicialmente el **personal de Instalación** podrá contratarse de manera externa, según se sea necesario. Conforme pase el tiempo e incremente el volumen de trabajo, se puede contratar a una persona que realice este servicio y

### 3.2. Descripción de Puestos

En **TMS** encontrarás a las siguientes personas poniendo su entusiasmo y mejor esfuerzo para la satisfacción de nuestros clientes.

Nombre del Puesto	Descripción
<b>Franquiciatario</b>	Es la persona que ha confiado su inversión en el Concepto de Negocio <b>MÖDUL STUDIO</b> ; Por lo tanto, es el dueño de la <b>TMS</b> en la que estás iniciando tu trabajo. Es responsable de que los estándares, políticas de operación, calidad de productos y servicio de <b>MÖDUL STUDIO</b> , se cumplan, protegiendo así el prestigio de la marca. Es quien planea, organiza y coordina las estrategias de ventas dentro y fuera de cada una de las tiendas.



<b>Vendedor</b>	Algunas de sus tareas principales: visitar a los clientes especiales, buscar clientes nuevos, dar seguimiento de cotizaciones, realizar reportes de actividades es el que interviene directamente en el servicio a clientes, también realizara el levantamiento de medidas con los clientes, coordina la recolección con fabrica, hace labor de cobranza, y las corrobora antes de la instalación, finaliza la venta y se encarga de dar seguimiento post-venta.
<b>Instalador</b>	Es la persona encargada de ir a las casas de los clientes e instalar adecuadamente todos los productos. Cerciorandose que todo quede en excelentes condiciones y que el cliente esté satisfecho.
<b>Diseñador</b>	Es el encargado de elaborar las propuestas de diseño en base a las medidas proporcionadas por el cliente, citar a clientes para vista de diseños, preparar los presupuestos correspondientes para cada una de las propuestas hechas, hacer los ajustes solicitados por el cliente, recabar la información necesaria para la firma del contrato, crear el expediente del cliente, entre otras.
<b>Contador (externo)</b>	Es la persona encargada de recabar y capturar la documentación surgida de las ventas, de realizar los estados financieros y la evaluación sistemática, calcular los impuestos correspondientes de la franquicia; también tendrá que realizar las inscripciones, altas y bajas del personal cuantas veces sea requerida ante el Instituto Mexicano del Seguro Social, además de calcular y efectuar el pago de las obligaciones ante el Instituto Mexicano del Seguro Social e INFONAVIT.

## Capítulo 4. Tu nuevo empleo MÖDUL STUDIO

Con tu ingreso a la **TMS**, te haces acreedor a todos los derechos y las obligaciones que marca la ley laboral, de acuerdo a tu régimen de contratación. En este capítulo te presentamos la información elemental que debes de conocer sobre tu desempeño en la **TMS**, así como las responsabilidades que la Empresa adquiere contigo como parte de su personal (cualquier duda o comentario podrás consultarlo con el Franquiciatario).



### 4.1. Tu Contratación



Se llevará a cabo primeramente mediante la firma de un Contrato Individual de Trabajo con Tiempo Determinado de un mes a la fecha de tu ingreso.

Después de este período, se realizará una evaluación de acuerdo a tu desempeño; si el resultado es positivo, se ha de otorgar la planta laboral a través de la elaboración y firma de un nuevo contrato por tiempo

indeterminado.

En el momento de tu contratación se te creará un expediente donde se incluya toda la documentación solicitada, así como tus contratos, pruebas, entre otros documentos que vayan solicitándose con el tiempo.

### 4.2. Regímenes de Contratación

Se manejaran 2 tipos de regímenes:

- Por Nómina.
- Por Honorarios.

Los contratos mencionados en el apartado anterior dependerán de dichos regímenes, ya que de acuerdo a ellos se firmará un contrato de prestación de servicios profesionales o un contrato regular. También de esto dependerán el número de prestaciones que tendrás.

### 4.3. Capacitación

Cuando inicias a trabajar con nosotros en la **TMS**, adquirimos el compromiso de capacitarte para que puedas desarrollar todas tus actividades correctamente. Se te otorgará primeramente una sesión de inducción, la cual se te dará el primer día de trabajo y donde te proporcionaremos información acerca de los siguientes temas:



- Antecedentes de la Empresa.
- Concepto de las **TMS**.
- Productos y Servicios ofrecidos.
- Forma de Trabajar.
- Presentación de tus compañeros y la relación que tendrán contigo.

Una vez concluida la sesión de Inducción se dará comienzo a tu capacitación, que tendrá como duración 5 días dentro del corporativo; aquí se te mostrarán todas las actividades que realizarás desde el inicio del día hasta el cierre de las operaciones, además el Franquiciatario te explicará las funciones de tu puesto de acuerdo al manual de operaciones.

## 4.4. Lineamientos y Políticas Laborales

Las políticas y lineamientos marcados por la empresa se deben seguir paso a paso, a fin de que puedas disfrutar de todos los beneficios que te ofrecemos. Es por esto que es muy importante que pongas especial atención a este espacio.

### 4.4.1. Horario de Trabajo

El horario para las **TMS** se desglosa de la siguiente manera:

La jornada de trabajo será:

**De lunes a viernes:**

De 9:30 a.m. a 7:30 p.m.

**Sábados:**

De 10:00 a.m. a 2:00 p.m.

El horario será corrido con una hora para tomar alimentos, sin cerrar las puertas al público.

Aunque esto puede cambiar con base a la ubicación de la franquicia (Como cumplir el horario de una plaza comercial por ejemplo).



### 4.4.2. Ausentismos y Retardos



Cuando un empleado no se presenta a sus labores por alguna emergencia o por enfermedad, deberá llamarle a usted como Franquiciatario para dar aviso.

De igual manera, en caso de otorgar dicho permiso, solicitará el Formato de Autorización para Llegada Tarde o Ausentismo<sup>1</sup>, el cual será el comprobante de la falta.

Las políticas en cuanto a retardos y faltas que rigen las **TMS** son las siguientes:

1. **Retardos:** Los colaboradores tienen un tiempo de tolerancia de 10 minutos.
2. **Faltas:** 3 sin previo aviso es despido inmediato. Si la persona informa que es por cuestiones de salud o algún otro motivo, se le concede el permiso pero se descuenta el (los) día(s) no trabajado.
3. **Descansos:** los descansos que se podrán tomar son los días que vienen marcados por ley.

### 4.4.3. Acciones Disciplinarias

Son sanciones a las que se puede hacer acreedor un trabajador por transgresiones a las políticas de la empresa. Éstas pueden darse en cualquiera de las siguientes formas: amonestación, castigo y responsabilidad económica por actuación negligente.

<sup>1</sup> Ver Anexo 9. Formato de Autorización para Llegadas tardes o ausentismo.

Tipos de Acciones Disciplinarias	
<b>Amonestaciones</b>	<p>Son faltas cometidas y su acumulación servirá como parámetro de desempeño y para sugerir una sanción mayor. Una amonestación se da en los siguientes casos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Retardo.</li> <li>2. Por no seguir los procedimientos de trabajo establecidos.</li> <li>3. Desobediencia e insubordinación.</li> <li>4. Distracción y falta de concentración.</li> <li>5. Por desórdenes y alborotos.</li> </ol>
<b>Sanciones</b>	<p>Estas medidas disciplinarias sirven para corregir y mejorar la conducta del trabajador, cuando los actos de éste requieran disciplina. A continuación se enlistan algunas de las circunstancias que pueden provocar la aplicación de sanciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Acumulación de amonestaciones y/o retardos.</li> <li>2. Faltas injustificadas.</li> <li>3. Desobediencia reitera.</li> <li>4. Negligencia.</li> <li>5. Causar daños y/o descomposturas en los bienes, equipos e instalaciones de la Franquicia.</li> <li>6. Presentarse bajo la influencia de drogas o alcohol.</li> <li>7. Portar armas.</li> <li>8. Robar.</li> <li>9. Agredir física o verbalmente a clientes o compañeros.</li> <li>10. Desafiar abiertamente a la autoridad, no cumplir con sus labores o abandonar la <b>TMS</b> dentro del horario de trabajo.</li> </ol>
<b>Casos de Manejo Delicado</b>	<p>En ocasiones y como resultado de la mala selección de personal o de problemas personales, la conducta no siempre es satisfactoria. Aún cuando estos casos son muy raros y especiales, deberá actuar con cautela ante ellos. En toda circunstancia deberá evitar discutir con el trabajador en público y mejor solicítele que se presente en su oficina a "aclarar la situación".</p>

#### 4.4.4. Días de Descanso

El Gobierno designa los días de asueto oficiales, los cuales te serán pagados como lo marca la ley, en caso de que haya que trabajar en esas fechas:

1. 1° de Enero.
2. 5 de Febrero (el primer lunes de febrero).
3. 21 de Marzo (el tercer lunes de marzo).
4. 1° de Mayo.
5. 16 de Septiembre.
6. 20 de Noviembre (el tercer lunes de noviembre).
7. 1° de Diciembre (De cada 6 años cuando cambie el Poder Ejecutivo Federal)
8. 25 de Diciembre.



Además gozaras de 2 días de descanso a la semana, tal como se establece en tu Contrato de Trabajo.

#### 4.4.5. Vacaciones

De acuerdo a la interpretación del artículo 76 de la ley federal del trabajo, se establecen los días de vacaciones con base a los años trabajados por los empleados, como se muestra en la siguiente tabla:

Años de servicio	Días de vacaciones
1	6
2	8
3	10
4	12
5 a 9	14

Incrementándose sucesivamente por cada 5 años en dos días

#### Recuerda que:

- No se podrán acumular tus vacaciones de un año a otro, las que no se disfruten en su momento, se cancelarán.
- La prima vacacional será del 25% de tu sueldo normal.

#### 4.4.6. Días y Forma de Pago

El pago de nómina se llevará a cabo de forma \_\_\_\_\_ (los días \_\_\_\_\_ de cada \_\_\_\_\_) por medio de \_\_\_\_\_, dicha actividad será responsabilidad del Franquiciatario.



1. Si la fecha de pago caen en día festivo, éste se realizará el día laborable anterior.
2. No se harán pagos a los empleados antes de los días correspondientes a esta actividad.

**Nota:** El Franquiciatario puede decidir si el pago se efectuará mediante depósito bancario ó en efectivo.

#### 4.5. Derechos del Cliente

Debes tener siempre muy presente que los clientes son la parte más importante dentro de la operación de la **TMS**. Por lo tanto, debes tratarlos de la mejor manera. Es por ello que hemos desarrollado un conjunto de derechos de los clientes, los cuales deberás respetar y alentar a tus compañeros a que los respeten.

El cliente tiene el derecho a:

- Recibir un servicio amable y atento, sin prejuicios, ni preferencias.
- Disfrutar de la misma calidad de servicio sea cual fuere el día o el horario.
- Recibir los mejores productos y servicios, garantizando su satisfacción al 100%.
- Opinar, sugerir y/o quejarse cuando algo no cumple sus expectativas.
- Pedir todo tipo de aclaración sobre los productos y servicios que recibe, especialmente si estos no le satisfacen.
- Exigir buen trato, respeto y atención de todo el personal.

## 4.6. Derechos del Empleado

De la misma manera, todo el personal de la **TMS** cuenta con derechos:

El empleado tiene derecho a:

- Trabajar en un lugar de ambiente agradable, saludable y seguro.
- Recibir una capacitación adecuada para poder desempeñar su trabajo al 100%.
- Preguntar a cualquier persona del equipo de trabajo y recibir una respuesta sin temor a una burla, un regaño o un castigo.
- Solicitar apoyo a su jefe inmediato o compañeros cuando sea necesario.
- Un trato justo, amable y sin discriminación.

En **MÖDUL STUDIO**, cada día tendrás nuevas oportunidades, experiencias y retos que te ayudarán a:

- Planificar tu Trabajo y a utilizar mejor tu tiempo.
- Incrementar experiencia en el trato con los clientes.
- Hacer nuevas amistades.

La experiencia y los conocimientos que obtengas dentro de la unidad **MÖDUL STUDIO**, serán sin duda de gran utilidad en cualquier otra empresa, Pero debes valorar lo que te brinda una **TMS** en comparación de otro negocio. Además lograrás una buena referencia que te puede abrir muchas puertas en el futuro.

Por otra parte contamos con un ambiente de trabajo sano y constructivo gracias a:

- La lealtad hacia nuestros principios filosóficos y hacia nuestra marca.
- El respeto hacia la individualidad de las personas.
- La disposición de colaborar en beneficio de toda la organización.
- A un objetivo común: el bienestar de todos los miembros de nuestra empresa.



## Capítulo 5. Lo que MÖDUL STUDIO espera de Ti

MÖDUL STUDIO espera de ti y de todos sus trabajadores lo siguiente:

- 1. Espíritu de Superación:** Cualquiera que sea nuestro trabajo, todos sabemos por experiencia propia que el espíritu de superación es condición indispensable para ayudarnos a desempeñarlo con una mayor eficiencia y que se requiere de mucho empuje y humildad. Empuje para encontrar siempre la mejor forma de atender a nuestros clientes poniendo en el trabajo, el mayor esfuerzo; y también, para prepararnos con disciplina y constancia. Humildad para tomar nuestro trabajo como una oportunidad de servir.
- 2. Espíritu de Excelencia:** Las empresas excelentes se hacen a través de gente excelente, preparada para triunfar, con ganas de hacer bien las cosas y de entregar a su trabajo ese esfuerzo adicional que caracteriza a quienes buscan la excelencia. Alcanzarlo es responsabilidad y compromiso de todos los que formamos parte del equipo.
- 3. Espíritu de Servicio:** Nuestra imagen se cifra en la buena atención al cliente en las **TMS**. Es por ello que pide a todos sus trabajadores una entrega total en el servicio ofrecido. El trabajo debe tener como resultado la satisfacción del cliente, misma que podremos lograr a través de un buen desempeño de nuestras funciones. De la misma forma, tenemos que recordar que estamos en un equipo, por lo que apoyar a tus compañeros siempre que tengas oportunidad será fundamental para el crecimiento de la Empresa y tuyo dentro de la misma.
- 4. Conocimiento de Nuestra Empresa:** MÖDUL STUDIO desea que todo su personal conozca su concepto, su organización y sus objetivos, además de las normas de comportamiento, las políticas de trabajo y los procedimientos que han contribuido al éxito de nuestra Empresa y esforzarnos por cumplirlas. Entre otras cosas, deberemos saber la filosofía organizacional, los productos y servicios que se comercializan en la Franquicia MÖDUL STUDIO, la ubicación de cada **TMS**, para así poder informar correctamente al público que lo requiera.
- 5. Compañerismo y Cooperación:** Es responsabilidad de todos los que formamos parte de MÖDUL STUDIO mantener un ambiente de trabajo agradable y cordial que nos ayude a resolver cualquier problema o conflicto que pudiera presentarse.

## Capítulo 6. El Cierre

### 6.1. El Gran Equipo

En el Sistema de Franquicias MÖDUL STUDIO contamos con gente que demuestra con hechos sus deseos de superación y más aún, hace de la excelencia su meta en la vida. A través de estas páginas queremos llegar a tu conciencia y afirmarte a ti que ahora formas parte de este selecto grupo al que llamamos “El Gran Equipo de MÖDUL STUDIO”, la importancia que tienes dentro de ésta Empresa, misma que es firme y sólida gracias a la entrega y el esfuerzo de gente como tú, que pone en su actividad diaria lo mejor de sí mismo.

Tu labor diaria, hora a hora, minuto a minuto, es y será de gran importancia para el éxito y satisfacción de los clientes que buscan no sólo un producto, sino también un trato amable y servicial.

No te detengas, tienes muchas ideas que aportar, nuevos retos que afrontar e importantes éxitos que alcanzar.

Recuerda que no estás solo, te has integrado a una gran Empresa, en la que aportando tus conocimientos, experiencia, responsabilidad y compañerismo haremos nuestro trabajo cada vez mejor.

**¡Busca la excelencia en todo lo que hagas!  
Únete a nuestro propósito de “Ser el número uno”**

Tu bienestar y desarrollo personal son parte muy importante de nuestra preocupación; ten la confianza de contar con el apoyo incondicional de la Empresa y de todo el Equipo para resolver los problemas y contribuir a que desempeñes tu trabajo en un ambiente favorable que te permita alcanzar tus metas personales y profesionales.

En tus manos está ahora la oportunidad de realizar una brillante carrera profesional y de vida. Ahora formas parte del gran equipo MÖDUL STUDIO.

