



**- Como é que surgiu a ideia de expandir este conceito em franchising?**

A ideia de criar a Explicolândia surgiu no ano de 2005 na cidade de Sacavém. Nessa altura verifiquei que o serviço de Explicações funcionava de uma forma pouco profissional, muitas vezes em locais pouco adequados ao estudo dos alunos, sem ter em conta as suas reais dificuldades, e sem existirem estratégias personalizadas para o Sucesso Escolar de cada aluno.

Também nunca pretendi que os seus serviços fossem destinados apenas aos alunos da desta cidade, ou da escola A ou B. A Dessa forma a qualidade dos serviços passou as fronteiras da cidade, e em 2010 mais de metade dos alunos que procuravam a Explicolândia já residiam fora de Sacavém.

Nessa fase entre 2005 e 2010, a primeira estratégia que foi utilizada para levar o nome da Explicolândia a todo o distrito de Lisboa foi o Apoio Pedagógico ao domicílio. Um serviço complementar, de forma a conseguirmos apoiar o estudo os alunos, que se não se poderiam deslocar ao nosso centro de estudos em Sacavém, mas que pretendiam usufruir dos nossos serviços.

Sempre pretendi introduzir na Explicolândia novas ideias, novos serviços e métodos, e em 2010 senti que a Explicolândia estava a chegar ao final de um ciclo.

Sendo este um projeto de grande envolvimento pessoal, tanto eu como a Explicolândia tínhamos obtido a maturidade certa para assumirmos novos desafios. A expansão em



franchising sempre foi um objetivo, mas foi necessário adquirir e consolidar um conceito diferenciado, um modelo de negócio, e que aliado à elevada organização que a Explicolândia sempre teve, permitiram que fossem criadas as condições para se criar a marca Explicolandia Centros de Estudo, e iniciar o respetivo processo de franchisamento.

**- Que fatores diferenciam a vossa Marca dos restantes franchising do sector?**

O conceito da Explicolândia baseia-se numa prestação de serviços de apoio educativo, orientado para um estudo personalizado, onde os pais têm um papel interventivo no acompanhamento dos seus filhos. O elevado detalhe e organização na forma como nos apresentamos, a qualidade do processo educativo, que aliada a preços competitivos constituem os principais fatores diferenciadores da marca Explicolândia Centros de Estudo.

Nos nossos Centros de Estudo é inculido aos alunos um elevado sentido de exigência e responsabilidade individual, de modo a conseguirem alcançar os seus objetivos escolares ou de aprendizagem. Utilizamos metodologias motivadoras, estando todos os nossos colaboradores devidamente habilitados para desempenhar esta missão.

Sendo a Educação uma área de grande complexidade, este é um trabalho de equipa, estando os pais sempre informados de todo o processo educativo que está a ser realizado junto dos seus filhos.

Tendo em vista a contínua melhoria dos nossos serviços, apresentamos ainda um questionário de avaliação para auferirmos a qualidade do nosso trabalho, pois a opinião dos nossos clientes é fundamental para o nosso crescimento.

Mas a Explicolândia não possui um Conceito estanque. É necessário estar permanentemente atento ao mercado e às necessidades do nosso público, desenvolvendo desta forma serviços diferenciados e inovadores.

No ano de 2013 foi implementada a Explicolândia Solidária, que corresponde à vertente de Responsabilidade Social da nossa Marca, através da realização de uma parceria local de cada unidade franchisada com uma Instituição de Solidariedade Social, para conseguirmos apoiar pessoas carenciadas, disponibilizando os nossos serviços de educação, e outras atividades complementares.



### - Como evoluiu a rede de Franchising

A marca Explicolândia iniciou o seu processo de expansão em regime de franchising em 2010 em Sacavém, tendo aberto em 2012 três unidades localizadas em Oeiras, Guimarães e Évora, em 2013 duas unidades em Coimbra e Aveiro, em 2014 três unidades em Torres Vedras, Leiria e Lisboa – Alvalade e em 2015 mais três unidades em Lisboa-Laranjeiras, Amadora e Reguengos de Monsaraz. Desta forma com as três unidades próprias em Sacavém, Évora e a Explicolândia Home Study Lisboa, a rede de Franchising da Explicolândia conta atualmente com doze unidades.

Dessa forma conseguimos em 2015 concretizar o grande objetivo de termos doze unidades na rede. Tendo aberto entre 2012 e 2015 duas a três unidades em regime de franchising, e tendo apenas encerrado uma unidade.

Trabalhamos com o objetivo de termos a melhor rede de Centros de Estudo e Explicações do País. É um processo que está a ter o ritmo adequado, pois todo o processo de expansão é sempre realizado com bastante rigor e exigência. Aumentar o número de unidades é fundamental, no entanto é igualmente importante fazer crescer e continuar a apoiar as unidades existentes, para que estas também consigam atingir os seus próprios objetivos.

### - Qual a situação do mercado do franchising deste sector?

Apesar de existir uma elevada concorrência neste sector, em virtude da instabilidade laboral vivida no ensino, com particular incidência no período de 2012 a 2015, levou muitos professores a abrir os seus próprios Centros de Estudos e Explicações. É uma área em que o Franchising não está muito desenvolvido, pois ainda existem poucas marcas ligadas aos Serviços de Educação.

Este facto pode parecer um paradoxo. No entanto deve-se essencialmente à forma de organização e de gestão demasiadamente local e por vezes um pouco amadora, bem



como a dificuldade que pode existir na transferência do know-how para os potenciais interessados.

Esta é igualmente é uma atividade de extrema sensibilidade, trabalha-se com pessoas e para pessoas, em que não é fácil a criação de um Franchising, que exige uma elevada capacidade de gestão e organização.

### - Qual é a chave para o sucesso da V/Marca?

A chave para o Sucesso da Explicolândia passa pela elevada qualidade dos serviços que oferece aos seus alunos e formandos, através de um conceito diferenciado orientado por uma grande exigência na metodologia de ensino praticadas, e que se traduzem em elevadas taxas de sucesso.

Ao nível da sua estrutura a Explicolândia possui uma elevada organização e rigor na gestão financeira e procedimental. A qualidade pedagógica e empenho dos colaboradores que ao longo dos anos têm lecionado nos Centros de Estudo, têm igualmente contribuído para sermos uma mais-valia no estudo dos alunos.

Todo o processo de franchisamento da marca para um determinado local, bem como a própria seleção dos franchisados, é feito com elevado rigor de modo a minimizarmos os riscos. O elevado suporte e formação que é dado aos franchisados são premissas fundamentais para conseguirem rapidamente assimilar e potenciar o Conceito.

Possuímos uma ambiciosa estratégia de crescimento através da realização de parcerias com empresas e instituições locais. Pretendemos dar a conhecer os nossos serviços a outros públicos, sair fora do nosso espaço físico, procurar novas necessidades e desenvolver novos serviços.



### - Quais são os planos de desenvolvimento e a estratégia de expansão da Marca para 2017?

Para o ano de 2017, o objetivo da Explicolândia passa por expandir o seu Conceito Educativo para outros locais do país e continuar a apoiar as unidades existentes, para que estas também consigam atingir os seus próprios objetivos, e sejam considerados localmente o melhor Centro de Estudos e Explicações de cada local.

A dimensão nacional da Explicolândia através das suas doze unidades espalhadas pelo país permitiu-nos verificar que o país tem muitas assimetrias e especificidades que têm de ser estudadas com muito rigor, como tal terá de ser realizada uma análise detalhada do mercado existente e identificar as suas necessidades educativas

No entanto a expansão e a coesão da Marca Explicolândia apenas será possível se os potenciais franchisados tiverem o perfil correto, se identificarem com o conceito educacional, com os seus valores e com os elevados padrões de exigência que estão definidos para a gestão dos nossos Centros de Estudos.

Pretendemos abrir mais unidades na região da Grande Lisboa e zona periférica, e concluir a respetiva cobertura, depois de termos aberto nos últimos quatro anos mais de 50% dos Centros de Estudo na zona da Grande Lisboa. O outro objetivo prioritário é a expansão na região Norte e em particular zona do Grande Porto, pois pretendemos levar o nosso conceito educacional diferenciador e disponibilizar serviços educativos de elevada qualidade e exigência, tendo como objetivo fazer da Explicolândia, também uma referência regional a Norte da melhor Marca em Serviços de Educação.

Para que tal aconteça, a divulgação da Marca Explicolândia passará pela presença em Feiras de Franchising, nomeadamente no Porto Franchise, organização de Fóruns de Educação em locais estratégicos e realização para todos os interessados no Franchising da Explicolândia, um conjunto de sessões de esclarecimento nas nossas unidades, sendo o



apoio logístico e o testemunho dos nossos franquistas, fundamental para conseguirmos enriquecer as nossas apresentações.

A rede de franchising da Explicolândia começa a atingir a sua maturidade quando se encontra no seu 5<sup>a</sup> ano. Atingiu nos três primeiros anos, taxas de crescimento bastante elevadas, tendo registado um crescimento médio de 64% na sua faturação total em toda a rede, o que consideramos um registo muito positivo.

**- Qual é o perfil do franqueado que procura a V/Marca?**

A Explicolândia procura empreendedores com elevada organização, capacidade de trabalho e resiliência, gestão e liderança, tendo experiência e gosto pela área do ensino. Consideramos que estas são as premissas fundamentais para gerir com sucesso um Centro de Estudos da Explicolândia.

Queremos enriquecer a Explicolândia com novas experiências, ideias, e serviços, pois cada franqueado tem uma formação e sensibilidade específica, para além de cada zona ter muitas vezes necessidades educativas próprias.

Nesse sentido pretendemos que os empreendedores acreditem convictamente na Explicolândia, vistam a camisola, e tornem a Marca um conceito de sucesso no local onde a unidade será instalada. Devidamente apoiados pela Marca, deverão sentir-se realizados profissionalmente e altamente motivados para liderar um Centro de Estudos, pois só assim é que também será possível que os nossos clientes possuam um elevado grau de satisfação nos serviços que lhe são oferecidos e os alunos elevadas taxas de sucesso.



### - O que distingue a Marca Explicolândia no apoio ao francheado

A Explicolândia é uma Marca que se distingue pela total disponibilidade e qualidade no apoio aos nossos francheados. Estas são premissas fundamentais para o sucesso da Marca e o nosso compromisso!

No início do processo, efetuamos toda a planificação e apoiamos o processo de escolha do local, a definição do plano de negócio, o apoio na implementação, a organização do espaço, a elaboração das campanhas de marketing, a inauguração do espaço e a formação inicial.

Antes da abertura da unidade, a Explicolândia realiza com os seus francheados um intenso trabalho de formação inicial, tendo por base os Manuais de Operações. É ainda disponibilizada toda a estrutura documental e o Software de Faturação, para além de ser definido e implementado todo o plano de Marketing nos vários suportes de comunicação. Depois da unidade já estar em atividade, continuamos a realizar ações de formação e reuniões mensais, manifestando sempre total disponibilidade e interesse em apoiar os nossos francheados no esclarecimento de dúvidas e questões. O contato é realizado de uma forma direta, por telefone, mail, videoconferência e muitas vezes presencialmente, independentemente da unidade estar no Norte, Centro ou Sul do país.

Realizamos igualmente uma auditoria anual, para controlo de qualidade e validação dos itens que contribuem para o sucesso da Marca e que se encontram definidos nos manuais de franchising, estão a ser corretamente aplicados. Na transferência do nosso know-how, esta é uma ferramenta fundamental na avaliação de cada unidade francheada, tendo em vista melhoria contínua dos processos. Em conjunto com o francheado, definimos igualmente objetivos anuais para cada unidade criando desta forma etapas de crescimento.



No final de cada ano letivo realizamos o Fórum Explicolândia onde reunimos com os responsáveis de todas as unidades da rede de franchising, fazendo desta forma um balanço de cada ano letivo, definimos novos objetivos e estratégias para o ano letivo seguinte. Desta forma mostramos que a coesão e o empenho de todos são premissas fundamentais, para que a Explicolândia seja cada vez mais uma das melhores Marcas Nacionais e a melhor em Serviços de Educação.

### - Quais são os atuais desafios da Explicolândia?

A área da educação e em particular o apoio educativo é uma atividade com características muito específicas. Para podermos atingir os nossos objetivos temos de conseguir que tanto o aluno, como os pais e a escola, trabalhem no mesmo sentido, tornando desta forma o apoio educativo uma mais-valia ao estudo. Na Explicolândia esta é a nossa missão, e ao longo destes 13 anos temos conseguido superar esses desafios!

Um outro desafio que temos enfrentado, é conseguir implementar o nosso conceito nos locais onde uma unidade franchisada da Explicolândia se instala. A elevada concorrência, a economia paralela, o exercício deste tipo de atividade por professores particulares em sua casa associada a uma desigualdade fiscal, são fatores a ter em conta quando fazemos um estudo de mercado. Nesta área, a sensibilidade para a educação dos filhos e a capacidade financeira das famílias é muito distinta de norte a sul, e de Lisboa e Porto para o resto do país. Mas apesar de todas estas assimetrias, também verificamos que a Explicolândia tem conseguido fazer a diferença junto de um público exigente e que confia numa Marca com provas dadas no mercado.

### - Qual a sua opinião sobre os investimentos em publicidade? Considera-os uma via importante e complementar para o sucesso de qualquer empresa ou área de negócio?

Os investimentos em publicidade são fundamentais para conseguirmos promover a nossa Marca. No entanto temos de ser muito seletivos nas escolhas efetuadas, de modo a





obtermos o máximo retorno. Utilizamos diversas estratégias publicitárias, mas a internet e as redes sociais são os meios preferenciais para os investimentos em publicidade.

No entanto nunca descaramos os meios tradicionais, como a distribuição de flyers, os placards, e a presença e promoção de eventos localmente relevantes, até porque as realidades locais são distintas na forma de como a população procura os nossos serviços.

Se numa fase inicial o investimento inicial em publicidade é fundamental para a promoção da marca, posteriormente a divulgação dos serviços prestados aos nossos clientes terá de passar pelo passa-a-palavra, que possibilitará a consolidação segura de uma Marca através da qualidade dos seus serviços, sempre aliada a campanhas de marketing pontuais.

### **- Como é que a Explicolândia se desenvolveu e expandiu no período de crise económica que afetou o país.**

Tendo iniciado a expansão em regime de franchising numa difícil conjuntura económica, nomeadamente no período entre 2011 e 2015, obrigou-nos a ter uma atitude rigorosa no nosso modelo financeiro. Para além de possuímos um serviço diferenciador, personalizado e de grande qualidade, que associado a um perfil adequado dos nossos franchisados para conseguir trabalhar numa conjuntura adversa, nesse período conseguimos abrir 10 unidades franchisadas, tendo atingido os objetivos de cada unidade e da própria Marca.

Consideramos ainda que o empreendedorismo empresarial deverá ser sempre uma opção de vida e não somente uma solução temporária para os tempos de crise.

Resumidamente, a crise económica do início desta década foi uma oportunidade. Conseguir crescer em crise económica, torna-nos mais fortes e obriga-nos a ser perfeitos a vários níveis de atuação, pois não há margem para falhar!



**- Que investimento requer a vossa marca?**

O investimento total estimado para a abertura de um Centro de Estudos da Explicolândia é de aproximadamente 12.500 euros, sendo que a área mínima da loja deverá ser de 90 m<sup>2</sup>.

Do investimento total necessário, 4500 euros correspondem aos Direitos de Entrada, e os restantes 8000 euros é o valor estimado para a montagem e equipamento da unidade.

Os Royalties de Exploração mensais, aplicados sobre a faturação líquida são os seguintes:

- 1º: 3,0%
- 2º e 3º ano: 4,0%
- 4º e 5º ano: 5,0%

Taxa de Publicidade, aplicada sobre a faturação mensal:

- 1º ano: 0,0% (Isento)
- 2º, 3º e 4º anos: 1,0%
- 5º ano: 1,5%

Outras condições:

- Duração do Contrato: 5 anos.
- Renovação Automática: Sim

**- Qual foi até agora o momento mais alto da Explicolândia**

Os momentos mais altos aconteceram em 2014, 2015 e por último em 2016 quando a Explicolândia, ganhou por duas vezes, o prémio de 2º e 3ª classificada respetivamente, como a Melhor Marca no Apoio à Rede (Categoria S), concorrendo com outras Marcas Nacionais com um maior investimento.



## Explicolândia Centros de Estudo

ENTREVISTA AO DIRETOR DE FRANCHISING DA EXPLICOLÂNDIA

FRANCHISING

INFORMAÇÃO

PÁG: 11 / 11

Fomos a única Marca em Serviços de Educação presente entre os finalistas, reconhecendo desta forma a qualidade, tanto dos serviços prestados a pais, alunos e formandos, como o apoio logístico e de suporte que é prestado aos nossos franchisados.

Como consequência do trabalho realizado ao longo de 13 anos, estes prémios têm sido importantes para a consolidação da Explicolândia, como a **melhor marca nacional** em Serviços de Educação.