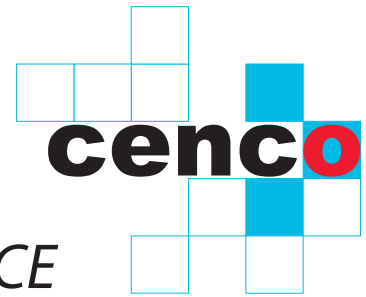


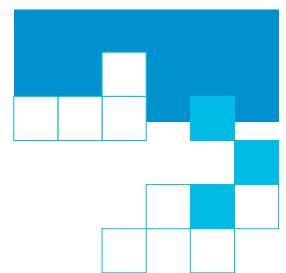
## DOSSIER DE PRESENTACIÓN

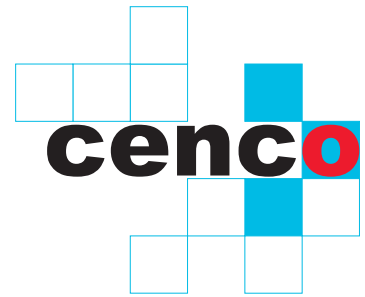
Un nuevo mundo en comunicación



## INDICE

<i>Cenco</i>	1
<i>El sector en españa</i>	4
<i>La Franquicia Cenco:</i>	5
• <i>Forma de funcionamiento</i>	6
• <i>Perfil del franquiciado</i>	6
• <i>Localización y características del establecimiento</i>	6
<i>cenco</i>	6
• <i>Personal necesario</i>	7
• <i>Formación</i>	7
• <i>Servicios al franquiciado y asistencia continua</i>	7
• <i>Canon y royalties</i>	8
• <i>El contrato de franquicia</i>	8
• <i>Inversión necesaria y previsión de resultados</i>	9
- <i>Inversión inicial</i>	11
- <i>Gastos anuales</i>	12
• <i>Listado de establecimientos Cenco</i>	13





## DATOS GENERALES

*Nombre de la empresa: CENCO Servicios y Comunicaciones, SL*

*Nombre de la marca: Centro de Comunicaciones-CENCO*

*Actividad: Servicios orientados a las comunicaciones*

*Dirección: C/Pez, 38*

*Población y código postal: 28004 MADRID*

*Teléfono: 91 521 00 97*

*Fax: 91 532 09 48*

*Página en Internet: [www.cenco.es](http://www.cenco.es)*

*Correo electrónico: [cenco@cenco.es](mailto:cenco@cenco.es)*

*Persona de contacto: Jose Manuel Garcia Cachon*

## DATOS REGISTRALES

*Fecha de constitución de la sociedad: Julio 2002*

*Capital social: 3.005 €*

*Ciudad: MADRID*

*Tomo: 17.911*

*Libro: 0*

*Folio: 208*

*Hoja: M- 309.273*

*Inscripción: 1ªbb*

*C.I.F.: B-83.378.547*

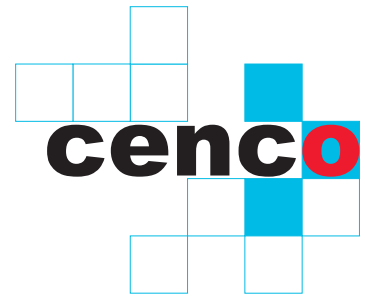
*Título de concesión de la marca: N°bc 2.502.109. Clase 36 y 38*

*Fecha de concesión: 13 de marzo de 2003*

*Periodo de concesión inicial: 5 años*

*Recursos contra el uso de la marca: Ninguno*

*Registro de franquiciadores (NIFRA): 2003/0722/13/28/6/F*



## DATOS OPERATIVOS

*País y fecha de constitución de la empresa: España. Julio de 2002*

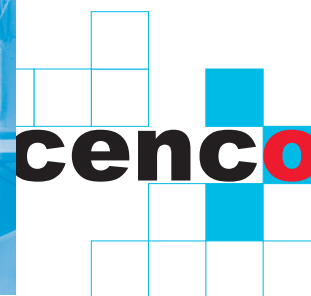
*Local: 100 -150 m<sup>2</sup>*

*Exclusividad: Una franquicia por cada 15.000 habitantes.*

## DATOS ECONÓMICOS

<i>Inversión total necesaria (incluido canon):</i>	<i>37.000 €</i>
<i>Canon de entrada:</i>	<i>9.000 €</i>
<i>'Royalty' de funcionamiento:</i>	<i>600</i>
<i>'Royalty' de publicidad:</i>	<i>100</i>
<i>Duración del contrato:</i>	<i>5 años, prorrogables</i>

	<i>Año 1</i>	<i>Año 2</i>	<i>Año 3</i>
<i>Facturación prevista:</i>	<i>251.000 €</i>	<i>330.000 €</i>	<i>380.000 €</i>
<i>Beneficios estimados:</i>	<i>14.494 €</i>	<i>46.629€</i>	<i>65.993 €</i>



*CENCO Servicios y Comunicaciones*

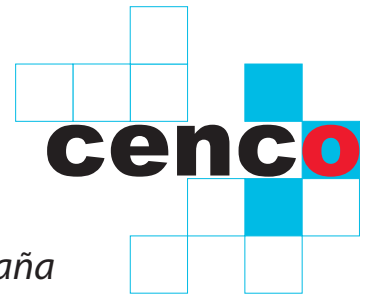
*llega al mercado de la franquicia como la única compañía en España que ofrece una respuesta integral y de calidad a las comunicaciones. Nuestra firma engloba distintas áreas de negocio, ofreciendo en un sólo local la posibilidad de realizar llamadas locales, nacionales e internacionales, navegar por Internet en alta velocidad, videoconferencia, transferencias monetarias, envíos de documentos y paquetes y adquisición de productos de telecomunicaciones: alquiler de terminales, reparación y venta de móviles y accesorios, PDAs, GPRs...*

*En 2001 empezó a germinar la idea de crear un centro de comunicaciones en franquicia.. En este centro piloto se ha ido probando y demostrando que nuestro proyecto inicial es rentable, evidentemente, con la introducción de las modificaciones necesarias para buscar el funcionamiento óptimo, tales como el cambio de software, la búsqueda de operadores, el análisis del mercado y de nuestro público, la imagen corporativa, etcétera. En noviembre de 2004 abrimos CENCO en Madrid (en C/El Pez 38).*

*Hoy en día estamos inscritos en la CMT (Comisión del Mercado de Telecomunicaciones) como revendedores de minutos telefónicos, lo que nos permite ofrecer unos márgenes muy altos (mínimo de un 35%) a nuestros franquiciados. Además somos operadores móviles virtuales, lo que nos permite comercializar minutos de telefonía móvil, obteniendo de esta manera un precio inferior.*

*Usted puede entrar a formar parte de nuestro grupo, tanto si pertenece a este sector como si aún no tiene experiencia. Cuento con nosotros para facilitarle su entrada en esta actividad. Le daremos la formación teórica y práctica necesaria, el apoyo continuo y el asesoramiento para iniciar todos los trámites de la puesta en marcha de su nuevo negocio. Nuestro objetivo es claro: ¡QUE SU NEGOCIO SEA RENTABLE!*

*CENCO llega al mercado de la franquicia como la única compañía en España que ofrece una respuesta integral y de calidad a las comunicaciones*



## El sector en España

*El sector está constituido por empresas de tamaño pequeño, con uno o dos trabajadores, no existiendo realmente una cadena de establecimientos que se dedique a esta actividad. Sólo existen centros pequeños, pertenecientes a empresarios independientes.*

*Por otro lado, no hay un gran nivel técnico entre sus profesionales, y los servicios son de baja calidad y no están integrados. No existe una mentalidad de atención al cliente, y su política de precios es poco clara y no definida.*

*Esta actividad inició su auge hace ocho años, con el aumento de la demanda provocada por la llegada de inmigrantes. Hoy en día, casi la totalidad de los locutorios existentes han enfocado sus servicios pensando únicamente en este tipo de público, descartando al cliente nacional, con lo que existe un nicho de mercado que CENCO ha venido a ocupar. En nuestros centros de comunicaciones se prestan todo tipo de servicios, tanto al inmigrante (que constituye el 70% de los usuarios) como al público nacional que necesita conexión a Internet de alta*

*velocidad, reprografía, recargas de móviles, etcétera.*

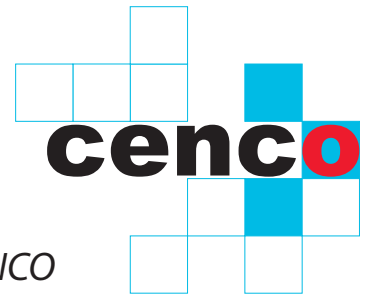
*En la actualidad, el público busca espacios cómodos y agradables, en donde se respire profesionalidad, y todos los servicios que necesitemos estén unificados. Cuidar esta imagen es importante para diferenciarnos.*

*Los centros de comunicaciones CENCO proporcionan todos los servicios y asesoramiento necesarios para ayudarnos en nuestro quehacer diario.*

*Se trata pues de un sector con un crecimiento exponencial. Va a ser sin duda uno de los que más se desarrolle en los próximos diez años. Ahora está en la fase de nacimiento, y no existe ninguna marca de ámbito nacional. Este es el momento de situarse en un sector en el que aún queda casi todo por hacer.*

JUNTOS CRECEREMOS

*En la actualidad, el público busca espacios cómodos y agradables, en donde se respire profesionalidad, y todos los servicios que necesitemos estén unificados*



## La Franquicia CENCO

*La franquicia es un acuerdo entre dos personas o empresas independientes mediante el cual uno, el franquiciador, cede al otro, el franquiciado, los derechos de explotación de una marca a cambio de ciertas compensaciones económicas, como pueden ser los cánones o royalties.*

*El franquiciador es aquella empresa que ha desarrollado un negocio rentable y desea duplicarlo, ofreciendo a otras personas participar en el proyecto de expansión como empresarios independientes.*

*El franquiciado es aquella persona que decide montar un negocio propio asociándose a una marca determinada. De esta manera, reduce el riesgo que supone iniciar cualquier actividad económica en solitario, al tiempo que participa de la experiencia e imagen de la marca.*

*Es indudable el éxito de las franquicias en el mundo, debido a las enormes ventajas que ofrece, así como al hecho de ser la forma más segura y menos arriesgada que tiene un inversor para tener su propio*

*negocio, beneficiándose de las sinergias de pertenecer a una red nacional.*

*La franquicia se rige según el Código Deontológico Europeo de la Franquicia.*

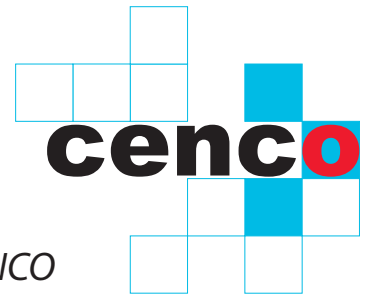
### El centro CENCO

*En un centro CENCO se prestan los siguientes servicios:*

- *Llamadas internacionales y nacionales.*
- *Internet: navegación por banda ancha.*
- *Videoconferencia IP.*
- *Tarjetas prepago de telefonía.*
- *Transferencias internacionales de dinero.*
- *Envío de documentación y paquetería internacional y nacional.*
- *Venta de móviles y accesorios.*
- *Reparación.*
- *Venta de refrescos a través de máquinas expendedoras.*
- *Alquiler de DVDs y juegos.*
- *Servicios de reprografía.*
- *Oficinas virtuales.*
- *Domiciliación de sociedades.*

*Nuestra franquicia se basa en dos aspectos fundamentales para la correcta prestación de sus servicios:*

*El franquiciador es aquella empresa que ha desarrollado un negocio rentable y desea duplicarlo, ofreciendo a otras personas participar en el proyecto de expansión como empresarios independientes*



## La Franquicia CENCO

*una especial atención a la calidad tecnológica de sus instalaciones a la que dedicamos un continuo programa de investigación y desarrollo, y la atención al cliente.*

*Las prestaciones de nuestra franquicia, así como la financiación que requiere su montaje, se ajustan perfectamente al tipo de actividad que desarrolla. Una rápida expansión nos va a proporcionar una clara posición de liderazgo, en un sector con grandes posibilidades de crecimiento.*

### Forma de funcionamiento

*Desde el inicio de la actividad, todos los servicios funcionarán automáticamente y de forma coordinada con la central, de manera que el franquiciado sólo debe ocuparse de atender al cliente.*

*La central se encarga del montaje del establecimiento y de proporcionar todos los proveedores de los servicios (Telefónica, Western Union, FedEx, Minolta, Securitas, etcétera). Es decir, deja el negocio totalmente listo para empezar a funcionar.*

### Perfil del franquiciado

*Nuestra franquicia admite dos tipos*

*de candidatos: los meramente inversores (en este caso debemos colaborar en la selección del responsable) y los que quieren la franquicia como autoempleo.*

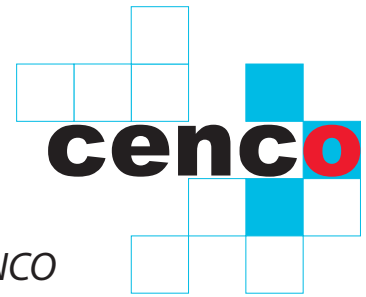
*En este último caso, el responsable debe tener un perfil comercial y unos mínimos conocimientos técnicos informáticos (a nivel de usuario) para coordinar el funcionamiento de su establecimiento.*

### Localización y características del establecimiento CENCO

*Los locales deben tener una superficie de 100 m<sup>2</sup>, aunque lo ideal son 150 m<sup>2</sup>, con una fachada mínima de 6 metros lineales. Pueden estar ubicados en centros comerciales o en zonas con mucho comercio (no necesariamente en primera línea, pero sí con suficiente tránsito) en poblaciones con un mínimo de 15.000 habitantes.*

*La imagen de estas instalaciones debe guardar la misma línea que la del resto de los centros de CENCO, por lo que hemos buscado una imagen de profesionalidad creando un mobiliario exclusivo, el cual está registrado en la oficina Española de*

*Desde el inicio de la actividad, todos los servicios funcionarán automáticamente y de forma coordinada con la central, de manera que el franquiciado sólo debe ocuparse de atender al cliente.*



## La Franquicia CENCO

Patentes y Marcas con tres modelos industriales: N° bc:0.154.933, N° bc:0.154.934 y N° bc:0.154.935

### Personal necesario

Los establecimientos CENCO abren al público de 10h. a 24h, los siete días de la semana, por lo que precisan de un mínimo de tres personas: el franquiciado o un encargado (responsable de tienda) y dos ayudantes (personal de operaciones).

El personal de operaciones se dedicará a:

- Atención al cliente
- Cobros
- Realización de inventario y compras
- Labores de facturación

El responsable de tienda realizará las siguientes actividades:

- Bancos y cierres de caja
- Coordinación del funcionamiento
- Relación con la central
- Refuerzo del personal de operaciones

### Formación

El proceso de instrucción del nuevo franquiciado tiene una duración aproximada de tres semanas, y se

compone de dos partes fundamentales:

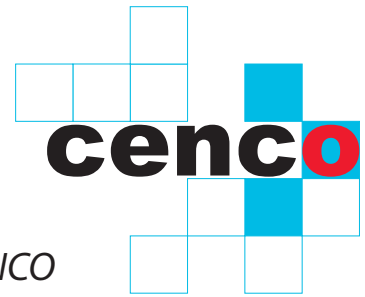
- Teoría y práctica en la central durante una semana. Este aprendizaje se imparte por un equipo de formadores, además de una persona responsable. Nuestro saber hacer, para abordar todas las facetas técnicas, está recogido en los manuales operativos.
- Práctica en una de las tiendas piloto, durante una o dos semanas, en función del nivel de la necesidad existente, hasta el aprendizaje correcto.

### Servicios al franquiciado y asistencia continua

Los servicios que el franquiciador prestará al franquiciado abarcan todas las necesidades que este pudiera tener, facilitando así la potenciación de la actividad comercial de su negocio:

- Cursos de formación puntuales sobre nuevos programas informáticos.
- Cursos de reciclaje y recordatorio de atención al cliente.
- Elevado poder de negociación y compra.
- Imagen corporativa fuerte.

Los establecimientos CENCO abren al público de 10h. a 24h, los siete días de la semana



## La Franquicia CENCO

- *Altas perspectivas de crecimiento.*
- *Supervisión de la gestión.*
- *Apoyo en publicidad y marketing.*
- *Innovación y adaptación conceptual.*
- *Cartera de diferentes productos y servicios que se incorporarán a nuestra oferta en la medida en que su operatividad y viabilidad comercial estén plenamente verificadas.*

*Además, la central proporciona una atención personalizada por parte de un equipo de profesionales, con visitas periódicas de asesoramiento y seguimiento del negocio, y una asistencia y formación continua en todos los aspectos inherentes a la gestión de la empresa.*

### **Canon y 'royalties'**

*Nuestro canon de entrada es de 9.000 euros, que se entrega en el momento de la firma del contrato. Este pago inicial da derecho al uso de la marca, a la formación inicial, a la transmisión del saber hacer y a la exclusividad territorial.*

*El royalty de funcionamiento es de un 600 euros mensual, y el royalty de publicidad 100 euros mensual.*

### **El contrato de franquicia**

*Nuestro contrato de franquicia está elaborado teniendo en cuenta los preceptos comunitarios aplicables a las relaciones de franquicia, la normativa nacional y las indicaciones establecidas por el Código Deontológico de la Franquicia.*

*Los elementos esenciales de nuestro contrato de franquicia se resumen en:*

*a) Las obligaciones del franquiciador:*

- *Suministrar el saber hacer.*
- *Cesión y defensa de la marca.*
- *Garantizar el suministro del producto.*
- *Asistencia técnica y comercial.*
- *Promover el clima adecuado para la mejor comunicación.*

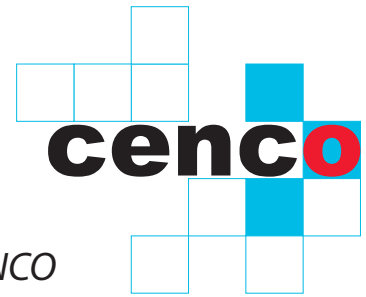
*b) Las obligaciones del franquiciado:*

- *Formarse y formar a su equipo adecuadamente.*

*Tener el establecimiento en perfecto estado, según establecen las directrices marcadas por la central.*

- *Mantener la buena imagen de la marca.*
- *Suministrarse al 100% de los*

*Nuestro contrato de franquicia está elaborado teniendo en cuenta los preceptos comunitarios aplicables a las relaciones de franquicia, la normativa nacional y las indicaciones establecidas por el Código Deontológico de la Franquicia.*



## La Franquicia CENCO

proveedores autorizados.

- Atender correctamente a los clientes.
- Cumplir con las obligaciones económicas de canon y royalties.
- No establecer un negocio similar sin consentimiento del franquiciador.
- Aportar sus experiencias para el enriquecimiento de la red, fomentando el diálogo y la comunicación interna.
- Estar al corriente de sus obligaciones fiscales.
- Comunicar cualquier incidencia que pudiera afectar al buen nombre o imagen del franquiciador.
- Cumplir con todas sus obligaciones, especialmente con terceros.

En definitiva, la mayor obligación del franquiciado es dirigir su negocio de la mejor manera posible, y para ello contará con todo el apoyo necesario de nuestro equipo.

c) La duración del contrato de franquicia de CENCO es de cinco años, prorrogables automáticamente por otros cinco años, salvo que cualquiera de las partes comunique, con un mínimo de tres meses de antelación, su deseo

de no acceder a la prorrogación.

d) La zona de exclusividad que se contempla en el contrato se analizará siempre antes de su firma y su tamaño estará en función de varias características de la población, como son el volumen, poder adquisitivo y la edad, si bien inicialmente se abrirá una tienda por cada 15.000 habitantes.

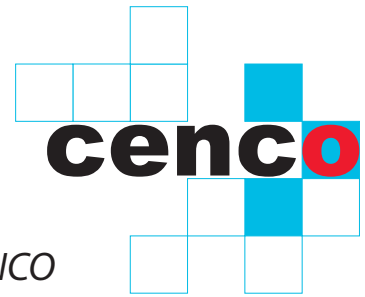
### Inversión necesaria y previsión de resultados

En la cuenta de resultados provisional que le adjuntamos aparece un completo desglose de las inversiones a realizar para la instalación de un centro de comunicaciones CENCO. Además, también aparecen desglosadas las partidas de gastos e ingresos mensuales.

Es aconsejable que el franquiciado disponga de un fondo de maniobra de unos 5.000 euros aproximadamente para poder hacer frente a los gastos de los primeros meses, en donde aun no se han estabilizados los ingresos.

Por otro lado, en el momento de la firma del contrato de franquicia se

La mayor obligación del franquiciado es dirigir su negocio de la mejor manera posible, y para ello contará con todo el apoyo necesario de nuestro equipo.



## La Franquicia CENCO

*deberá presentar un aval bancario por 15.000 euros y que se mantendrá durante toda la vigencia de la relación entre franquiciado y franquiciador.*

*Para la obtención de leasing y renting tenemos acuerdos con las siguientes entidades:*

*BBVA*

*Santander Central Hispano*

*Banco Sabadell*

*La Caixa*

*Caixa Catalunya*

*Es aconsejable que el franquiciado disponga de un fondo de maniobra de unos 5.000 euros aproximadamente para poder hacer frente a los gastos de los primeros meses, en donde aun no se han estabilizados los ingresos.*

## Inversión Inicial

Gastos constitución	1.200
Fianza alquiler (2 meses)	4.000
Suelos	2.500
Rótulos	2.500
Decoración, pladur y escaparates	3.000
Equipo música ambiente	200
Instalación eléctrica y luces; cableado red ofimática	6.500
Alta líneas telefónicas (1 ADSL + 16 líneas)	2.000
Fianzas (Telefónica + Western Union)	1.000
Publicidad de lanzamiento	.500
Aire Acondicionado	3.000
Mercancía inicial	1.000
Canon	9.000
Otros	600
<b>TOTAL:</b>	<b>37.000</b>

Para las siguientes partidas aconsejamos la contratación de un Renting.  
No obstante será el propio franquiciado quien determine si lo contrata o las adquiere. Su coste aproximado es el siguiente:

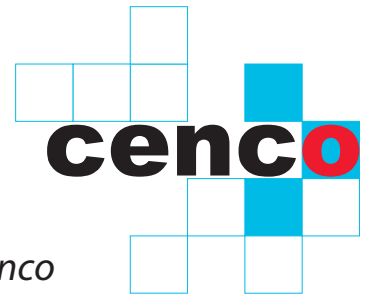
Mobiliario	16.000
Ofimática	19.000

El IVA no está incluido en ninguna partida. Este documento es informativo y no reviste carácter contractual. Las cifras están indicadas en euros.

## Gastos anuales

GASTOS ANUALES	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3
<i>Alquiler</i>	24.000	24.960	25.958
<i>Personal (sueldo bruto)+ comisiones</i>	38.928	40.485	42.105
<i>Autónomo</i>	2.760	2.870	2.985
<i>Consumos (teléfono+mercaderías+ciber) (Incl. IVA)</i>	119.026	156.266	179.706
<i>Papelería y bolsas</i>	1.000	2.080	2.163
<i>Renting (mobiliario, aire acondicionado y ofimática)</i>	13.200	13.200	13.200
<i>Alquiler y mantenimiento fotocopiadora</i>	5.040	5.242	5.451
<i>Uniformes</i>	250	260	270
<i>Luz y agua</i>	4.200	4.368	4.543
<i>Mantenimiento de software</i>	600	624	649
<i>Conexión Internet</i>	3.000	3.120	3.245
<i>Seguros</i>	804	836	870
<i>Asesores externos</i>	1.440	1.498	1.558
<i>Servicios bancarios</i>	1.200	1.248	1.298
<i>Royalty de mantenimiento (Incl. IVA)</i>	8.807	11.563	13.297
<i>Royalty de publicidad (Incl. IVA)</i>	6.291	8.259	9.498
<i>Publicidad local</i>	3.000	3.120	3.245
<i>Impuestos</i>	600	624	649
<i>Mantenimiento y conservación</i>	6.000	6.240	6.490
<b>TOTAL GASTOS</b>	<b>240.146</b>	<b>286.863</b>	<b>317.179</b>
<b>TOTAL INGRESOS (incluido IVA)</b>	<b>251.640</b>	<b>330.372</b>	<b>379.928</b>
<b>RESULTADO (Cash-flow)</b>	<b>11.494</b>	<b>43.509</b>	<b>62.748</b>

*El IVA sólo está incluido en las mercaderías, en los royalties y en las ventas.  
Este documento es informativo y no reviste carácter contractual.  
El índice de actualización es de un 4%.  
Las cifras están indicadas en euros.*



## *Listados de establecimientos Cenco*



*C/El Pez, 38*

*28004 Madrid*

*Telf. 91 521 00 97*

*Fax: 91 532 09 48*

*cencopez@cenco.es*

