

## 1. ¿Qué es MUSMANNI®?

En el año de 1902 llegó a Costa Rica, proveniente de Italia, la familia Musmanni; conformada por el matrimonio de Nicolás y Teresa Musmanni, sus hijos Domingo, Carmela y Antonio.

Para 1929, Domingo -hijo de Nicolás- construye el primer edificio Musmanni e inicia en el negocio del pan. Poco tiempo después, Domingo traspasó el edificio a sus hijos y lo nombraron Musmanni Hermanos.

Franco Pacheco Musmanni, nieto de Domingo, con el apoyo de su esposa: María Virginia Arce, inicia en 1960 su propio negocio de panadería, llamado Pinova y en el año de 1970 compra Musmanni Hermanos, hoy conocida como Corporación MUSMANNI® Internacional, en la cual fungió como Presidente, hasta el día de su muerte, el 30 de marzo de 1999.

Desde sus inicios Corporación MUSMANNI® Internacional se ha convertido en la empresa pionera en el área de panificación en Centroamérica. Utilizamos la tecnología más avanzada de congelación para la producción de pan, el cual llega listo para hornearse en las tiendas de nuestros Franquiciados, ofreciendo pan y repostería fresco a lo largo de todo el día a nuestros clientes. *“Recordemos que el pan se vende, como pan caliente”*

Desde 1985, hemos franquiciado nuestro negocio en Costa Rica, donde ya tenemos 158 panaderías, en el año 1999 incursionamos en Nicaragua donde hoy en día tenemos 7 Panaderías y en Panamá donde tenemos 11 tiendas operando.

El éxito logrado despertó el interés de inversionistas de otros países de la región, razón por la cual hemos optado por ofrecer nuestro sistema de Franquicias en Centroamérica y el Caribe como primer etapa de internacionalización.

## 2. ¿Por qué se ha creado la franquicia de MUSMANNI®?

En Corporación MUSMANNI® Internacional adoptamos el modelo de Franquicias como nuestro modelo de desarrollo y crecimiento,

ya que disponemos de tecnología y sistemas que simplifican la operación de las panaderías, convirtiéndolo en un negocio amigable y fácil de operar.

En MUSMANNI® creemos que las panaderías estarán mejor administradas en manos de sus propios dueños, esto garantiza la satisfacción de los consumidores, nuestros socios comerciales (franquiciados) reciben el respaldo, el soporte y la asistencia continua de todos los que laboramos en Corporación MUSMANNI® Internacional.

## 3. ¿Cuál es el plan de crecimiento de la cadena MUSMANNI®?

Corporación MUSMANNI® Internacional en su primer etapa de internacionalización incursionará en todos los países de Centroamérica y algunos del Caribe, buscando en cada país uno o varios socios locales, cuyo propósito sería que el socio local se ocupe del desarrollo del territorio asignado, abriendo Franquicias propias y otorgando Franquicias a terceras personas interesadas.

## 4. ¿Cuántas tiendas propias opera MUSMANNI®?

Al 1 de Enero del 2009, operamos 4 tiendas propias en Costa Rica, 7 en Nicaragua y 11 en Panamá

## 5. ¿Cuántas franquicias ha otorgado MUSMANNI®?

A Enero del 2009, hemos otorgado 141 franquicias en Costa Rica y 1 en Panamá.

## 6. ¿Cuál es el formato de otorgamiento de franquicias de MUSMANNI®?

La franquicia MUSMANNI® se ha configurado en un modelo de panadería - cafetería enfocado en capitalizar las oportunidades de hacer negocio en un determinado territorio.

### Panadería con Café:

Destacándonos por la venta de productos de panadería, pastelería, repostería y postres frescos, así como por la venta de un Café de distinguida y reconocida calidad, ya sea para consumo en el local y/o para llevar, esto dependiendo de las necesidades del cliente y del espacio del área del local comercial donde se instale la panadería. En estos pdv ofrecemos también productos de conveniencia, tales como: gaseosas, embutidos, lácteos, refrescos, huevos, periódicos, entre otros.

### **7. ¿Es posible entrevistarme con los franquiciados de MUSMANNI® para obtener sus comentarios?**

Desde luego, durante nuestras negociaciones podemos coordinarle una entrevista con algún o algunos franquiciados.

### **8. ¿Qué hace que la franquicia MUSMANNI® sea exitosa?**

El respaldo de más de 100 años de experiencia y operación que nos han convertido en la marca más reconocida y preferida regionalmente.

Ser actualmente la cadena más extensa de panaderías de la región con los productos de mayor calidad.

Contar con un amplio programa de investigación y desarrollo de nuevos productos, así como con sistemas operativos que simplifican la operación de las panaderías MUSMANNI®.

La constante capacitación, asesoría y soporte que desde el Corporativo le brindamos a nuestros Franquiciados.

El altísimo nivel tecnológico con que contamos, convirtiéndonos en una de las

industrias de panificación más modernas de todo Latinoamérica.

Tener una sólida infraestructura técnica, administrativa y operacional, acompañada de servicios de abastecimiento, capacitación y soporte comercial de alta productividad.

### **9. ¿Qué cualidades o características debo tener para ser un franquiciado MUSMANNI®?**

En MUSMANNI® tenemos interés en trabajar con grupos familiares e inversionistas individuales que adopten la franquicia MUSMANNI® como su patrimonio, dedicándose a trabajar y operar su Franquicia MUSMANNI® de manera directa.

### **10. ¿Qué hace diferente a la franquicia MUSMANNI®?**

Somos una Franquicia muy accesible, con procedimientos y tecnología de punta que la convierten en un negocio sencillo de manejar. La franquicia MUSMANNI® es un negocio con amplia experiencia que vende productos masivos y de primera necesidad, la cual ha sido probada por varios años en diferentes mercados demostrado estar en constante evolución y que respeta el rol del Franquiciado en la cadena de negocio.

### **11. ¿Cuál es la estructura organizacional de la franquicia MUSMANNI®?**

Dependiendo del tamaño de la tienda, la oferta de productos al público y los horarios de operación, la planilla de personal podrá variar de 8 colaboradores hasta 20 o más, insistiendo que esto está totalmente relacionado al tamaño y venta de cada Panadería.

### **12. ¿Existen opciones para comprar un segundo Derecho de Franquicia MUSMANNI®?**

Sí existen las opciones para la compra de varias franquicias, dependiendo de los

resultados de la gestión de los franquiciados. Nuestro principal interés es lograr que nuestros Franquiciados tengan éxito y así reinviertan sus utilidades abriendo más Franquicias de Panadería Musmanni.

**13. ¿Para comprar el Derecho de Franquicia MUSMANNI® se requiere ser persona jurídica, o puede ser persona física?**

Preferiblemente la Franquicia se otorga a personas físicas, no obstante se puede otorgar a personas jurídicas siempre y cuando exista un socio que cuente con la mayoría accionaria y sea este quien se dispondrá a operar y administrar la Franquicia de manera directa.

**14. ¿Se requiere de experiencia previa en el negocio?**

No es necesario disponer de experiencia previa. Nuestros programas de capacitación y Manuales de Operación y Administración permiten reducir la curva de experiencia y lograr resultados positivos en muy corto plazo.

El alto nivel tecnológico y nuestros sistemas operativos hacen de la Franquicia de Panaderías MUSMANNI® un negocio sencillo de administrar.

**15. ¿Cuál es el monto del Derecho de Franquicia y qué obtiene el franquiciado a cambio de dicho pago?**

El derecho de franquicia es de \$10,000.00 USD.

El franquiciado recibe a cambio los siguientes servicios operativos:

- P** Licencia de uso de la marca y el logotipo MUSMANNI en el territorio franquiciado.
- P** Licencia de uso del sistema comercial MUSMANNI® en el territorio franquiciado.

- P** Asistencia en la selección de la ubicación para instalar la franquicia
- P** Diseño arquitectónico de la unidad franquiciada
- P** Asesoramiento en la adaptación del local para la franquicia
- P** Manual de Operaciones y Administración de la franquicia

- P** Programa de cómputo para la administración del negocio
- P** Capacitación inicial al personal de la franquicia
- P** Preparación de la publicidad de lanzamiento de la franquicia
- P** Soporte u asistencia permanente por parte del Corporativo.
- P** Constante innovación en productos y servicios garantizando contar con un negocio evolutivo en el tiempo.
- P** Participación en campañas publicitarias y promociones a nivel de cadena.

**16. ¿Cuáles son las ventas estimadas por tienda?**

Las ventas por tienda están sujetas a consideraciones de mercado, teniendo una alta incidencia la buena ubicación del local comercial así como los horarios, hábitos de compra del mercado y otros. Sin embargo, de acuerdo a nuestra experiencia de operación de Panaderías, las ventas pueden oscilar entre 15 mil y 70 mil Dlls. Mensuales.

Estas cifras deben tomarse como puramente indicativas y no representan garantía de productividad.

En todo caso, cada unidad franquiciada será objeto de la preparación de un presupuesto o plan de negocios específico, que incluye el estudio de mercado que potencializa las ventas y basado en este, el estimado de inversión requerida.

**17. ¿Cuál es el monto de la inversión total para iniciar operaciones con la franquicia MUSMANNI®? ¿Cuánto capital sano requiero?**

La inversión inicial está muy relacionada al tamaño de la Panadería que se piensa abrir, por lo que la inversión completa está en un rango \$55.000 a \$70.000.

El franquiciado debe contar con un capital sano de al menos el 40% de la inversión total.

**18. ¿Cuál es el período estimado para la recuperación de la inversión?\***

Nuevamente, la recuperación de la inversión está sujeta a las inversiones iniciales y las ventas alcanzadas por lo que este dato varía según cada caso, pero en promedio podemos decir que el periodo puede ir de 24 a 30 meses.

**19. ¿Cuál es el margen de utilidad antes de impuestos?**

Este margen de utilidad es variable de acuerdo a la mezcla de ventas y a la venta de cada panadería.

**20. ¿Cuánto se paga por royalties?**

En Corporación MUSMANNI® Internacional estamos comprometidos con el éxito de nuestros Franquiciados, como muestra de ello no se cobra ningún royalty.

**21. ¿Por cuántos años estará vigente el contrato de Franquicia de MUSMANNI®?**

El contrato tiene una vigencia de 5 años.

**22. ¿El contrato se renovará automáticamente? ¿Habría algún cargo por renovación del contrato?**

El franquiciado podrá a su discreción renovar el contrato por periodos adicionales de 5 años, siempre y cuando cumpla con las condiciones de renovación establecidas por MUSMANNI® en el mismo contrato.

No hay cargo por la renovación del contrato.

**23. ¿Quién es responsable de crear la publicidad y las promociones?**

El área de mercadotecnia del Corporativo MUSMANNI® será el responsable de crear toda la mercadotecnia para el uso de toda la cadena, sin embargo el Franquiciado puede proponer alternativas siempre que lo considere necesario.

En los casos que exista un Franquiciado Desarrollador de Área, esta actividad se realizará en coordinación de ese con el Corporativo.

**24. ¿Quién paga los salarios del personal?**

El pago de salarios y la relación laboral con el personal de la franquicia es responsabilidad íntegra del franquiciado.

**25. ¿El personal de la Franquicia será capacitado por MUSMANNI®?; si es así, por cuanto tiempo y cuál es el costo de esa capacitación?**

MUSMANNI® capacitará a todo el personal de operación en la etapa inicial del negocio por un estimado de 2 semanas. El costo del curso está incluido en la cuota inicial de franquicia. Sin embargo, el franquiciado será responsable del pago del salario y gastos de viajes y manutención del personal durante el periodo de capacitación.

**26. ¿En el caso de reemplazo de personal, existe una cuota por capacitar a los nuevos empleados?**

El costo del programa de capacitación inicial se incluye en la Cuota Inicial de Franquicia. Cualquier personal adicional que desee asistir al programa de capacitación deberá obtener autorización del FRANQUICIADOR y pagar la Cuota por capacitación vigente. El franquiciado será responsable del pago de gastos de viajes y manutención del personal durante los curso de capacitación.

**27. ¿Existe la necesidad de obtener permisos especiales de las autoridades para operar este negocio?**

Los permisos de operación forman parte de los requisitos indispensables para poder operar una Franquicia MUSMANNI®, estos permisos están sujetos a los reglamentos del gobierno local. Por lo tanto, recomendamos a nuestros franquiciados obtener estos reglamentos con anticipación.

**28. ¿Cuáles son los lineamientos para seleccionar la ubicación de cada una de las franquicias nuevas?**

Hemos desarrollado criterios de ubicación que proporcionaremos a nuestros franquiciados oportunamente, a efecto de que, con base en ellos, se identifiquen posibles ubicaciones para someterlas a la aprobación del Corporativo de MUSMANNI®.

**29. ¿El local debe ser propio? ¿O puede ser alquilado?**

En todos los casos damos preferencia a locales alquilados.

**30. ¿El franquiciado debe participar de manera activa en la operación y administración de la Franquicia MUSMANNI®?**

Esto es esencialmente lo que buscamos al adoptar el modelo de Franquicias como modelo de desarrollo y crecimiento, que las panaderías MUSMANNI® estén administradas por sus propios dueños, o en su defecto por un familiar cercano, haciendo caso al famoso refrán que dice: *“El ojo del amo, engorda el ganado”*.

**31. ¿Tengo que administrar la franquicia o puedo solamente hacer la inversión y MUSMANNI® la puede operar para mí?**

No disponemos de programas para la administración de unidades propiedad de franquiciados.

**32. ¿En cuanto tiempo es factible el inicio de operaciones de una Franquicia MUSMANNI®?**

En condiciones normales, la unidad puede comenzar operaciones en un plazo de 60 días después de la firma del contrato de franquicia y la adquisición del local comercial.

**33. ¿Cual es el respaldo permanente del Sistema MUSMANNI® a sus franquiciados?**

- P** Programas de asistencia permanente mediante visitas periódicas de orientación sobre la mejor manera de administrar el negocio
- P** Programas de actualización de la capacitación
- P** Abastecimiento del total de productos de panadería y repostería utilizando la tecnología más apropiada para cada caso.
- P** Manual de especificaciones de insumos para otros productos (sándwiches, lácteos, gaseosas, jugos, etc)
- P** Beneficios en términos de descuentos y créditos con otros proveedores del sistema.
- P** Diseño de mercadotecnia y publicidad para el uso de todas las unidades de la cadena
- P** Inclusión de la dirección de cada franquicia en nuestra página de Internet
- P** Reuniones periódicas con franquiciados para intercambio de experiencias
- P** Formación de comités consultivos con la participación de franquiciados en las áreas críticas del negocio
- P** Investigación y desarrollo constante y permanente de nuevos productos y servicios que permitan que el sistema se mantenga en constante evolución.

**34. ¿Pueden las franquiciados sugerir nuevos productos o servicios al corporativo MUSMANNI®?**

Desde luego. Las sugerencias de los franquiciados son siempre bienvenidas. Sin embargo, MUSMANNI® se reserva la facultad de analizar la viabilidad de las contribuciones desde el punto de vista mercadológico, operacional y de su rentabilidad, antes de aprobar su introducción formal.

**35. ¿Cuáles son los canales de comunicación con MUSMANNI®?**

Nuestras puertas están siempre abiertas. La comunicación en la etapa de negociación será con el Gerente de Desarrollo. Una vez en operación, la comunicación será a través de la Gerencia de Operaciones local. A través del Ejecutivo de Cuenta que el Corporativo haya asignado para atenderle, mismo que forma parte del departamento de Operaciones.

Adicionalmente, los mercados en que operan Franquicias de Panaderías Musmanni están divididos por zonas o territorios geográficos, los Franquiciados de cada zona eligen democráticamente un Franquiciado y un suplente que les represente en el Comité Consultivo de Franquiciados, mismo que fue creado con el propósito de mantener una mayor interrelación entre el Corporativo y los Franquiciados, para coordinar y canalizar todas las iniciativas que surjan de tiempo en tiempo.

**36. ¿MUSMANNI® organiza reuniones periódicas con franquiciados?**

Efectivamente. Realizamos reuniones de forma programada con nuestros franquiciados para intercambiar experiencias y anunciar nuevos productos, nuevos servicios y nuevas campañas de publicidad.

**37. ¿MUSMANNI® está en cumplimiento total de la legislación en materia de franquicias?**

Si bien no existe a esta fecha una legislación específica sobre franquicias, hemos adoptado los principios éticos propuestos por el World Franchise Council y la Asociación Centroamericana de Franquicias.

**38. ¿Cuáles son los pasos a seguir para lograr el otorgamiento de una franquicia?**

- A. A partir del interés inicial de un prospecto, proporcionamos material informativo de primer nivel.
- B. Una vez que el interesado decide seguir adelante con la negociación, enviara la solicitud de franquicia completa para la evaluación inicial.
- C. El interesado solicitará una entrevista personal con el Corporativo MUSMANNI®.

**Nota: No es necesario preparar ningún pago para esta entrevista. No se aceptarán pagos sin estar respaldados por una carta de intención. La carta de intención contiene cláusulas de reembolso al candidato en caso de no llegar a la firma del contrato de franquicia**

- D. Asimismo, en esta entrevista es posible que se ofrezca al candidato una carta de confidencialidad.
- E. En el caso de que el candidato decida firmar la carta de confidencialidad, deberá dar inicio a la búsqueda de un local comercial apto para la operación de una franquicia MUSMANNI®.
- F. Una vez que se da la aprobación del local comercial se deberá firmar una Carta de Intención y deberá efectuar un depósito en garantía equivalente al 30% de la cuota de Derecho de Franquicia.
- G. El candidato deberá contratar el estudio de mercado, estudio que

nos dirá el potencial de ventas del local comercial aprobado.  
H. De llegar a feliz término la negociación, se firmará el contrato de franquicia y se iniciará el período pre-operativo

**39. ¿Recibiré llamadas de seguimiento de MUSMANNI®?**

De la misma forma que en MUSMANNI® mantenemos nuestra independencia de decisión, respetamos la de nuestros candidatos a franquiciados. Nuestras llamadas serán únicamente para asegurar que se hayan recibido nuestras comunicaciones y saber si usted requiere información adicional para tomar una decisión informada.

**Gracias por su atención**

**CORPORACION MUSMANNI**  
**INTERNACIONAL**

Dirección de Franquicias  
San José, Costa Rica.  
Apdo.: 943-1000

Tel.: (506) 2296-5750. Fax: (506) 2296-5705  
E-mail: [franquicias@musmanni.net](mailto:franquicias@musmanni.net)

