



СЕТЬ ВЕТЕРИНАРНЫХ КЛИНИК

ФРАНЧАЙЗИНГ

СВК «СВОЙ ДОКТОР»

2017 г.



«Свой Доктор»
нужен каждому

www.svoymydoctor.ru

ОГЛАВЛЕНИЕ

Наша история	3
Мы правообладатели	3
Преимущества СВК "Свой Доктор"	4
Наши отделения	5
Наши образовательные программы	6
Наша вызывная служба	8
Наша рекламная активность	11
Наши партнёры	14
Опыт партнера-франчайзи	15
Список документов, входящих во франчайзинговый пакет	16
Наши клиники	18

НАША ИСТОРИЯ

- В 2008 году нами был запущен проект «Городская ветеринарная справочная», в рамках которого был создан удобный сервис информационной ветеринарной помощи владельцам животных.

- Первая клиника «Свой Доктор» была открыта в апреле 2010 г., уже в августе 2010 г. заработала вторая.

«СВОЙ ДОКТОР» СЕГОДНЯ

- 14 современных круглосуточных ветклиник;
- штат более 300 сотрудников;
- более 3500 м2 общая площадь рабочих помещений сети;
- 82 компьютеризированных рабочих мест;
- ежедневно обслуживаем более 600 пациентов;
- проведение образовательных программ для сотрудников и сторонних ветеринарных врачей.

МЫ ПРАВООБЛАДАТЕЛИ



Преимущества СВК «Свой Доктор»

Наши партнёры могут воспользоваться помощью подразделений все сети.

ПОМОЩЬ CALL-ЦЕНТРА:

- Обработка большого потока звонков в любое время суток
- «Разгрузка» администраторов
- Повышение лояльности клиентов
- Оптимизация работы подразделений
- Аналитика звонков и запросов
- Анализ маркетинговой активности

КАДРОВАЯ СЛУЖБА:

- Поиск новых сотрудников
- Организация системы учета кадров
- Предоставление документации по кадровым вопросам
- Консультации по кадровым вопросам

БУХГАЛТЕРИЯ:

- Помощь в выборе системы налогообложения
- Консультации по финансовым вопросам

КОРПОРАТИВНЫЙ САЙТ:

- Размещение развернутой информации о филиале партнера
- Продвижение филиала в Интернете

ОТДЕЛ IT:

- Помощь в выборе и настройке техники
- Обслуживание интернет линий и телефони
- Контроль работы программ

ВНУТРЕННЯЯ СОЦИАЛЬНАЯ СЕТЬ НА БАЗЕ ВITRIX24

- Быстро и легко можно общаться с коллегами, решая рабочие вопросы, работая вместе над задачами и проектами!
- Каждый сотрудник в курсе основных дел, новостей компании.

ЛАБОРАТОРНОЕ ОТДЕЛЕНИЕ:

- 12 сотрудников;
- круглосуточный режим работы.

СВОБЛАННАЯ КУРЬЕРСКАЯ СЛУЖБА:

- Посещение 2 раза в сутки филиалов.
- Забор материала для исследований.
- Доставка товара со склада.



НАШИ ОТДЕЛЕНИЯ

Сеть ветеринарных клиник Свой Доктор - это не только филиалы широкого профиля. Большинство филиалов организованы специализированные отделения. В настоящий момент в сети работает восемь отделений, которые предоставляют специализированную помощь нашим пациентам.

РУКОВОДИТЕЛИ ОТДЕЛЕНИЙ



МАСИМОВ ЭДУАРД
Руководитель отделения
ОРИТ ИВЦ МВА



**ВОЛОЖКАНИНА
НАТАЛЬЯ ВЛАДИМИРОВНА**
Руководитель отделения
офтальмологии



**АКИМОВ
АНТОН ВАЛЕНТИНОВИЧ**
Руководитель отделения
хирургии ИВЦ МВА



**ПОЖАРСКАЯ
ДАРЬЯ СЕРГЕЕВНА**
Руководитель отделения
дерматологии



**ВОЙТОВА
ЛЕМАРА ЮРЬЕВНА**
Руководитель отдела нефрологии



**ВЕРЕНИКИНА
СВЕТЛАНА НИКОЛАЕВНА**
Руководитель отделения кардиологии



**АТАНАСОВА
СНЕЖАНА ГЕОРГИЕВНА**
Руководитель отделения реанимации и интенсивной терапии (ОРИТ)



**ЛАПШИН
МАКСИМ НИКОЛАЕВИЧ**
Руководитель

НАШИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ПРОГРАММЫ

Образовательный центр



Курсы по специализациям



ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ СЕМИНАРЫ

«Инновационные подходы в ветеринарной медицине»

- С апреля 2012 года организовано **45** семинаров;
- Выступили **186** докладчиков, представив более **220** докладов.



КОНФЕРЕНЦИИ И ДИСКУССИОННЫЕ КЛУБЫ ДЛЯ СПЕЦИАЛИСТОВ



НАША ВЫЗЫВНАЯ СЛУЖБА



Выдержки из договора

ДОГОВОР коммерческой концессии №2

г. Москва « » 2016 г.

Общество с ограниченной ответственностью « » в лице генерального директора «...», действующей на основании Устава, именуемое в дальнейшем «Правообладатель», с одной стороны, и Общество с ограниченной ответственностью «...» в лице генерального директора «...», действующего на основании Устава, именуемое в дальнейшем «Пользователь», с другой стороны, вместе именуемые «Стороны», заключили настоящий договор о нижеследующем:

1. Предмет договора.

1.1. Согласно настоящему договору Правообладатель обязуется предоставить Пользователю за вознаграждение на указанный в договоре срок право использовать в предпринимательской деятельности Пользователя комплекс принадлежащих Правообладателю исключительных прав, а именно: право на товарный знак, знак обслуживания «Свой Доктор», (зарегистрированный на номером 490359 в Реестре товарных знаков и знаков обслуживания Российской Федерации), коммерческое обозначение, секрет производства (ноу-хау). Пользователь вправе использовать деловую репутацию и коммерческий опыт Правообладателя.

2. Обязанности Сторон.

2.1. Правообладатель обязан:

- передавать Пользователю техническую и коммерческую документацию, предоставить иную информацию, необходимую Пользователю для осуществления прав, предоставленных ему по настоящему договору;
- проинструктировать Пользователя и его работников по вопросам, связанным с осуществлением прав, предоставленных по настоящему договору;
- обеспечить государственную регистрацию предоставления права использования в предпринимательской деятельности Пользователя комплекса принадлежащих Правообладателю исключительных прав по настоящему договору;
- оказывать содействие в изготовлении вывески и внутреннего оформления;
- оказывать Пользователю постоянное техни-

ческое и консультативное содействие, включая услуги по подбору персонала, обучению и повышению квалификации работников;

- оказывать консультации по внедрению и использованию специализированного программного обеспечения, необходимого для деятельности Пользователя, также обучать сотрудников Пользователя работе на специализированном программном обеспечении;
- предоставлять возможность бесплатного участия работников Пользователя в обучающих программах центра «Свой Доктор»;
- предоставить Пользователю по себестоимости фирменную печатную продукцию: листы назначений, бланки лабораторных исследований, амбулаторные карты, паспорта и др.;
- обеспечить юридическую поддержку по рекламациям и другим вопросам при осуществлении ветеринарной деятельности;
- разместить информацию о Пользователе на своих РОС-материалах, направленных на широкий круг клиентов, без привязки к определенному району.

2.2. Пользователь обязан:

- информировать клиентов наиболее очевидным для них способом о том, что он использует коммерческое обозначение, товарный знак, знак обслуживания или иное средство индивидуализации в силу настоящего договора следующим образом;
- вывеска, входные двери, информационные доски должны содержать коммерческое обозначение «Свой Доктор»;
- все сотрудники Пользователя во время нахождения на территории клиники должны носить бейджи с логотипом «Свой Доктор»;
- обеспечивать соответствие качества оказываемых услуг качеству аналогичных услуг, оказываемых непосредственно самими Правообладателями;
- соблюдать инструкции и указания Правообладателя, направленные на обеспечение соответствия характера, способов и условий использования комплекса бизнес-процессов в соответствии с правилами Правообладателя;
- не разглашать секреты производства Правообладателя и другую полученную конфиденциальную коммерческую информацию, согласно прилагаемому к договору.

НАША РЕКЛАМНАЯ АКТИВНОСТЬ

УЧАСТВУЕМ В ВЫСТАВКАХ



ДИСКОНТНЫЕ КАРТЫ

Накопительная карта «Свой Доктор»
предоставляет скидку от 5 до 15 %



ПЕЧАТНАЯ ПРОДУКЦИЯ



АКЦИИ

Мы регулярно разрабатываем привлекательные акции и спецпредложения, воспользовавшись которыми можно выгодно провести профилактические или лечебные процедуры домашним питомцам.



МАШИНЫ СОТРУДНИКОВ



РАЗВИТИЕ В СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЯХ



УКАЗАТЕЛИ НА ДОРОГАХ



МЫ ЗАБОТИМСЯ О ЧИСТОТЕ ГОРОДА



РЕГИСТРАЦИОННОЕ СВИДЕТЕЛЬСТВО



ЛИСТЫ НАЗНАЧЕНИЙ

ВЕТЕРИНАРНЫЙ ПАСПОРТ



ШЕВРОН НА ФОРМУ



ФОТОКОНКУРС С ФЛАГОМ «СВОЙ ДОКТОР»



НАШИ ПАРТНЁРЫ

ИВЦ МВА



МВА
ИН. И. И. СЕРБИЯ



Globalvet*
group

zoetis

MARS

PURINA
PROPLAN

ROYAL CANIN



IDEXX
LABORATORIES



KRKA

beaphar



1 МИШЕЛЬ и К
Карна Властимирова Ассоцијација
Ветеринарне препарате

amma
товари для животных

ефективна дистрибуција

АС-Маркет
група компаниј АС

МЛОРД
ПРОЈЕКТ
БАРБОС
ЗООПАРНИЦИЈА



ОПЫТ ПАРТНЕРА- ФРАНЧАЙЗИ

«Ежили кто впередь будет чинить какую-то помеху ветеринарному делу, вешать без рассмотрения персоны...»

Петр I, 1707 г.

Франчайзинг-метод — тиражирование успешных компаний и брендов. Это своего рода «аренда» торговой марки, когда ее владелец (франчайзер) дает пользователю (франчайзи) право на использование марки, репутации бренда и методов ведения бизнеса за определенную плату.

НАША ИСТОРИЯ.

Ветеринарная клиника «Свой Доктор филиал Черемушки» была открыта по франшизе в 2012 году площадью в 125 кв.м. под покровительством гендиректора сети ветеринарных клиник «Свой Доктор» Ершова Петра Петровича.

И вот доверия и неизданное были открыты...Новый коллектив, стены, микрорайон, пациенты и их владельцы. Все это ожидало нас впереди непрерывной работы филиала Черемушки.

С самого начала работы филиала Черемушки между всем персоналом установились добрые и теплые отношения, что очень важно в нашей работе и не мало важно для наших пациентов и их владельцев.

В 2012 году в нашем штате было 10 человек. Посещаемость в первые три месяца работы была небольшой и составляла в средней 15 пациентов в сутки.

Спустя некоторое время наш коллектив стал расти, как в количественном, так и в моральном смысле: за счет увеличения индекса посещаемости, появилась необходимость расширения штата сотрудников, в связи с чем часть младшего персонала, посетив обучающие курсы и курсы повышения квалификации в сети ветеринарных клиник «Свой Доктор», в кратчайшие сроки «выросли» до врачей и стали квалифицированно и самостоя-

тельно вести прием. Ветеринарные врачи постоянно проходят обучение по узким специализациям в сети ветеринарных клиник «Свой Доктор» и не только. За 4 года работы мы получили прекрасных специалистов: врача-дерматолога, врача-офтальмолога, врача-ортопеда, врача-кардиолога.

В ЧЕМ ЖЕ ПРЕИМУЩЕСТВА ФРАНЧАЙЗИНГА?

Хотелось бы отметить комфортные и выгодные для обеих сторон условия франшизы-это предоставление сетью «Свой Доктор» лабораторных исследований, необходимых для более точной диагностики ряда заболеваний, возможность обращения в другие филиалы в поиске подмены персонала на время болезни или отпуска, система скидок на услуги и некоторые товары для всей сети клиник, что повышает процент посещаемости владельца именно этой сети ветеринарных клиник и многое другое.

ЧТО МЫ ИМЕЕМ СПУСТЯ 5 ЛЕТ?

Ветеринарная клиника «Свой Доктор филиал Черемушки» все также имеет дружный и сплоченный коллектив, готовый прийти на помощь любому пациенту;

Мы достигли посещаемости в среднем до 50 человек в день;

Мы имеем штат квалифицированных сотрудников в количестве 15 человек, большую ветеринарную аптеку и зоомагазин, приятную и радужную обстановку;

Позитивные эмоции своих пациентов и их владельцев.

Мы за стабильность рабочего процесса, теплые взаимоотношения и этику врачевания ветеринарного специалиста!

Список документов, входящих во франчайзинговый пакет

БРЕНД БУК

Логотип: (описание логотипа компании, возможных вариантов его исполнения, стандартов и правил использования логотипа в различных ситуациях).

Фирменный шрифт: (описание фирменного шрифта компании и рекомендации по выбору дополнительных шрифтов).

Деловая документация: (описание стандартов и рекомендаций по оформлению официальной документации, шаблон презентации, фирменного счета и пр.).

- визитные карточки (именная, корпоративная);
- бланки (официальный бланк письма, приказы, распоряжения);
- факсимильная форма;
- конверты (С4, С5, евростандарт);
- CD-презентация.

Реклама в прессе: (варианты исполнения рекламы в печатных средствах массовой информации).

- рекламная полоса (обложка и внутренняя полоса) периодического издания;
- модульное объявление (3-4 типоразмера).

Представительская продукция: (описание общих правил оформления корпоративной атрибутики и сувениров, а также рекомендации и примеры оформления различных предметов (например, еженедельники, и т.п.)).

- папки бумажные/ картонные и возможно кожаные;
- бумага для заметок (например, кубарик);
- еженедельники;

- ручки, визитницы, значки, брелоки, часы, зажигалки, футболки, зонты;
- пакеты полиэтиленовые и бумажные.

Навигация: (элементы внутренней и внешней навигации, а также рекомендации по их использованию).

- вывески световые (лайт-боксы, световые короба);
- уличные указатели;
- банеры;
- штендеры;
- элементы навигации внутри помещений (таблички для дверей и офисных помещений, таблички-указатели, пр.);
- рекомендации по использованию различных видов навигационных элементов;
- напольная система указателей;
- указатель потолочного крепления;
- настенная система указателей;
- рекомендации по размещению навигационных элементов;
- транспорт.

Форменная одежда и личная идентификация: (описание внешнего вида униформы).

- Ценники
- Сувенирная продукция

ПАКЕТ ДОКУМЕНТОВ ДО ОТКРЫТИЯ КЛИНИКИ:

3.1.1 Юридическое сопровождение.

- Соглашение о неразглашении конфиденциальной информации;
- Договор коммерческой концессии;

- Список необходимых СанПинов
- Регламент получения лицензий на ветеринарную аптеку
- Возврат и обмен лекарственных средств.

3.1.2 Коммерческие условия.

- Коммерческие условия работы по франшизе (условия сотрудничества);
- Анкета франчайзи;
- Ответы на часто задаваемые вопросы (FAQ по франшизе);

3.1.3 Стандарты по выбору, ремонту помещения.

- Требования к помещению;
- Чек-лист оценки конкурентов.

3.1.4 Требования к организации помещения, дизайну и отделке интерьера:

- Дизайн проект
- Ориентировочная планировка. Описание отдельных зон;
- Информационные носители;
- Смета ремонта;
- План ремонтных работ;
- Оборудование для оснащения клиники: наименование, марки, технические требования, требования к поставщикам;
- Список препаратов, инструментов для открытия клиники
- Информационная система и другие автоматизированные технические системы. Конфигурация и марки рекомендуемого и допустимого оборудования, используемого программного обеспечения (ПО);

ПАКЕТ ДОКУМЕНТОВ, ДЛЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ПОСЛЕ ОТКРЫТИЯ КЛИНИКИ:

3.1.5 Кадровое делопроизводство. Персонал.

- Нормативные акты и положения (об оплате труда, о материальной ответственности, о коммерческой тайне, о защите персональных данных, правила внутреннего трудового распорядка, должностные инструкции, пр.);
- Обязательство о неразглашении коммерческой тайны.

3.1.6 Стандарты фирменного обслуживания франчайзинговой сети.

- Стандарты обслуживания клиентов;
- Стандарты внешнего вида сотрудников;
- Стандарты поведения сотрудников;
- Стандарты коммуникации сотрудников;
- Стандарты обслуживания Клиентов;
- Сервис СВК «Свой Доктор»

3.1.7 Руководство по оперативному управлению ветеринарной клиникой:

- Чек-лист по контролю за работой клиники (соблюдение стандартов);
- Отчетность: формы, сроки, периодичность.

НАШИ КЛИНИКИ







СЕТЬ ВЕТЕРИНАРНЫХ КЛИНИК



Круглосуточный единый телефон
сети ветклиник «Свой Доктор»

(495) 995-50-30



Вызов ветеринарного
врача на дом

(495) 669-33-93

ФИЛИАЛ БИРЮЛЕВО

Москва, ул. Медынская д.5 А, корпус 1

В (495) 995-50-30

В (495) 384-51-50

ФИЛИАЛ ДЗЕРЖИНСКИЙ

г. Дзержинский, ул. Угрешская д.20А

В (495) 995-50-30

В (495) 567-39-46

ФИЛИАЛ КОТЕЛЬНИКИ

Москва, 2-й Покровский проезд, д. 12-а

В (495) 995-50-30

В (495) 742-26-83

ФИЛИАЛ КРАСНОГОРСК

г. Красногорск, ул. Карбышева, д.20

В (495) 995-50-30

В (495) 564 05 20

ФИЛИАЛ КУЗЬМИНКИ

Москва, ул. Жигулевская д. 6 к. 2

В (495) 995-50-30

В (495) 661-55-02

В (495) 919-56-80

ФИЛИАЛ ЛЮБЛИНО

Москва, ул. Краснодонская д.16А

В (495) 995-50-30

ФИЛИАЛ ПЕЧАТНИКИ

Москва, Гурьянова, д. 67

В (495) 995-50-30

В (499) 786-13 -70

ФИЛИАЛ МОЖАЙСКИЙ

г. Москва, ул. Маршала Неделина,
д. 16, стр. 5

В (495) 995-50-30

В (495) 225-33-25

ФИЛИАЛ МОЛОДЕЖНАЯ

Москва, ул. Ярцевская, 34 стр. 1

Call-центр: В (495) 669-33-93

В (495) 995-50-30

Филиал: В (495) 630-38-00

В (926) 296-06-79

ФИЛИАЛ РЕЧНОЙ ВОКЗАЛ

ул. Петрозаводская, д.15, к.5

В (495) 995-50-30,

В (499) 400-91-30

ФИЛИАЛ УНИВЕРСИТЕТ

Москва, Мичуринский проспект, д.7, к.1

Call-центр: В (495) 995-50-30

Филиал: В (926) 906-06-47

ФИЛИАЛ ЧЕРЕМУШКИ

Москва, ул. Новочеремушкинская,
д.66, к.1

В (495) 995-50-30

В (495) 661-21-01

ФИЛИАЛ ЧЕРТАНОВО

Москва, Россошанская д. 4, стр.1

В (495) 995-50-30,

В (495) 382-77-30