



(/membre/jeansamper)

Interview de Claire Baudouin, pro de la compréhension et de l'expérience client



()

Claire Baudouin, directrice de la société Flash Etudes&Data

Le Franchise Business Club a souhaité interviewer [Claire Baudouin](https://franchisebusinessclub.com/membre/clairebaudouin) (<https://franchisebusinessclub.com/membre/clairebaudouin>), directrice de la société [Flash Etudes&Data](https://franchisebusinessclub.com/p/flash-etudes) (<https://franchisebusinessclub.com/p/flash-etudes>) depuis 11 ans après une carrière dans le marketing BtoB. Son ADN est sans aucun doute l'écoute et l'agilité. Nous apprécions sa rapidité dans la compréhension des enjeux métiers des réseaux et leur propose des outils d'écoute et d'analyse directement opérationnels.

Comment êtes-vous arrivé dans le monde de la franchise ?

Claire Baudouin : "Je suis arrivée dans le monde de la Franchise via le rachat de l'entreprise Flash Etudes en 2008. Après 17 ans dans l'univers des ingrédients de panification dans lequel je côtoyais déjà les franchises de la boulangerie, j'ai choisi de reprendre l'agence Flash Etudes, spécialiste des études client pour les réseaux de points de vente.

Depuis, je n'ai plus quitté la Franchise et je lui ai même consacré ma dernière création à travers le podcast « [Les Voix de la Franchise](https://www.lesvoixdelafanchise.fr/) (<https://www.lesvoixdelafanchise.fr/>) », pour donner la parole à tou-te-s les actrices et acteurs de la Franchise."



En quoi ces expériences vous sont-elles utiles dans votre carrière en franchise ?

CB: "Mon expérience des réseaux de distribution et du marketing de la relation client me permet de comprendre les enjeux des réseaux de Franchise et de les accompagner au quotidien dans l'optimisation de la satisfaction des clients de leur marque, de leurs franchisés et de leurs équipes.

En 11 ans, j'ai accompagné des dizaines de réseaux :

- dans la **connaissance et l'optimisation du parcours d'achat de leur client**
- dans la mise en place de **visites mystères ou d'étude de satisfaction** pour mesurer la qualité de la relation client
- dans l'**analyse de leurs données client** pour mieux les connaître, les cibler, les satisfaire.

Aujourd'hui, le développement en Franchise concerne des modèles variés, en BtoC comme en BtoB et elle ne comprend pas forcément un réseau de points de vente. Cela nécessite de **prendre en compte des parcours d'achat** différents en tenant compte de l'importance de l'internet.

De plus, la gestion et l'analyse des données clients sont indispensables pour pouvoir répondre aux demandes de personnalisation des clients. C'est pourquoi en 2019, nous avons fait évoluer le nom de l'entreprise en passant de Flash Etudes à Flash Etudes&Data."

Comment concevez-vous la franchise et votre rôle dans la franchise ?

CB : "L'offre business de la franchise s'élargit et répond de plus en plus à l'envie d'entreprendre croissante tout en assurant un soutien et un cadre qui favorisent la réussite des porteurs de projets.

Mon rôle est d'être aux côtés des franchiseurs, comme des franchisés pour les aider à trouver les bonnes pratiques marketing pour **cibler les actions, répondre aux demandes des clients et s'adapter** pour développer et pérenniser leur business.

Je soutiens ce mode de développement car il est source de travail collaboratif et de co-construction, sujet que nous défendons au sein de Flash Etudes&Data."

Auriez-vous des expériences à relater ?

CB : "Pour illustrer ce travail de co-construction qui nous est cher, voici rapidement un de nos projets menés en 2019. Pour répondre à leur objectif de croissance, nous avons travaillé avec le réseau Carrément Fleurs sur un projet d'analyse des comportements clients via le fichier d'un an de ventes et de l'analyse des avis clients. Cela a permis



d'identifier des segments de clients en fonction de leur comportement d'achat et de faire une recommandation de plan d'actions marketing lors de la convention des franchisés avec des objectifs de croissance de Chiffres d'affaires."

Et quels sont vos projets pour 2020 ?

"Interviewer des franchiseurs, des franchisés, des directeurs de réseaux pour « Les Voix de la Franchise » pour enrichir ma connaissance de la Franchise et donner plus de visibilité à ce secteur.

Accompagner les réseaux à faire face à cette crise sanitaire majeure en mettant à leur disposition nos outils d'écoute clients pour qu'ils puissent adapter l'expérience client en magasin en tenant compte de leurs attentes et des contraintes réglementaires."

Claire Baudouin est joignable pour discuter de vos projets au 06 10 68 18 26 ou sur claire.baudouin@flashetudes.fr (mailto:claire.baudouin@flashetudes.fr)



()

Aimant innover et créer, Claire Baudouin a aussi lancé le podcast Les Voix de la Franchise pour donner la parole aux acteurs de la Franchise.

(<https://franchisebusinessclub.com/statut/1308>)

Statut de l'interview des professionnels de la Franchise - ...
(<https://franchisebusinessclub.com/statut/1308>)

VOTRE INTERVIEW EN TANT QUE PRO DE LA FRANCHISE. Vous êtes ...

<https://franchisebusinessclub.com> (<https://franchisebusinessclub.com>)

LE LIEN CI-DESSUS EXPLIQUE COMMENT PUBLIER VOTRE INTERVIEW

[#interview \(/recherche?terms=interview\)](#)

[#bureau d'étude \(/recherche?terms=bureau%20d'%C3%A9tude\)](#)

[#etude de marché \(/recherche?terms=etude%20de%20march%C3%A9\)](#)

[#experienceclient \(/recherche?terms=experienceclient\)](#)

3



Vous devez être connecté pour pouvoir commenter

[Connexion \(\)](#)



Commenter



[\(/membre/ceciletauvel\)](#)

[Cecile Tauvel \(/membre/ceciletauvel\)](#)

Très belle rencontre en janvier avec @ClaireBaudouin pour le podcast Les Voix de La franchise. Merci pour cette belle initiative qui m'a donné envie de m'y mettre... ;)

2 Répondre • 13/05/2020



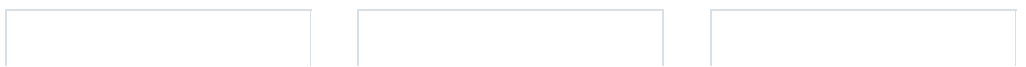
[\(/membre/ceciletauvel\)](#)


[Cecile Tauvel \(/membre/ceciletauvel\)](#)

Merci :) Je vous tiens au courant ;)

Répondre • 13/05/2020

Recommandations d'article




[\(/article/interview-de-jean-samper-pour-les-40-ans-de-franchise-expo-paris\)](/article/interview-de-jean-samper-pour-les-40-ans-de-franchise-expo-paris)
[\(/membre/jeansamper\)](/profil/membre/jeansamper)

Article


[Interview de Jean Samper pour les 40 ans de Franchise Expo Paris](/article/interview-de-jean-samper-pour-les-40-ans-de-franchise-expo-paris)

... ..

3 ♥



[\(/article/interview-de-jean-samper-pour-les-40-ans-de-franchise-expo-paris\)](/article/interview-de-jean-samper-pour-les-40-ans-de-franchise-expo-paris)


[\(/article/tarek-yazidi-20-ans-au-service-de-la-franchise\)](/article/tarek-yazidi-20-ans-au-service-de-la-franchise)
[\(/membre/martinadmini\)](/profil/membre/martinadmini)

Article


[Tarek Yazidi, 20 ans au service de la franchise](/article/tarek-yazidi-20-ans-au-service-de-la-franchise)

[\(/article/tarek-yazidi-20-ans-au-service-de-la-franchise\)](/article/tarek-yazidi-20-ans-au-service-de-la-franchise)

1 ♥



[\(/article/tarek-yazidi-20-ans-au-service-de-la-franchise\)](/article/tarek-yazidi-20-ans-au-service-de-la-franchise)


[\(/article/interview-de-nick-boury-patron-de-franchise-be-et-de-francorp-belgique\)](/article/interview-de-nick-boury-patron-de-franchise-be-et-de-francorp-belgique)
[\(/membre/laredactionduclub\)](/profil/membre/laredactionduclub)

Article

[Interview de Nick Boury patron de Franchise.be et de Francorp Belgique](/article/interview-de-nick-boury-patron-de-franchise-be-et-de-francorp-belgique)



1 ♥

[\(/article/interview-de-nick-boury-patron-de-franchise-be-et-de-francorp-belgique\)](/article/interview-de-nick-boury-patron-de-franchise-be-et-de-francorp-belgique)



Mentions légales • Conditions générales d'utilisation • Politique de confidentialité (</confidentialite>)

