



(/membre/jeansamper)

Les services d'un Franchiseur aux franchisés. Guide de la Franchise chap 6



()

Ewigo fait partie de ces jeunes franchises qui veulent faire le maximum

Tous les franchiseurs ne donnent pas les mêmes services mais voici ce qui se fait en général.



Avant l'ouverture

● Information

- o Dès le début de la relation le franchiseur informe le candidat sur son concept, le marché, le métier et quelques chiffres clés comme le droit d'entrée, les redevances, les investissements, etc.
- o Cela se peut se faire par son site internet, des documentations, des entretiens...
- o Lorsque le candidat est jugé apte et motivé, en général après plusieurs entretiens, le franchiseur donne des éléments lui permettant de faire son prévisionnel.
- o Plus tard, mais largement avant de signer un contrat, il donnera un document d'information précontractuel conforme à la loi. Un chapitre est destiné à ce sujet dans la partie juridique de ce guide. Ce document doit être épluché de fond en comble par le franchisé qui peut et doit poser toutes les questions.
- o Un bon franchiseur donne des adresses de franchisés ou succursales qu'il conseille au franchisé de voir pour comprendre ce qu'il faut faire ou ne pas faire mais aussi pour écouter les conseils et l'expérience des franchisés existants.

● Evaluation

- o Il évalue si le candidat peut réussir dans son métier. Ce n'est pas une science exacte mais les bons franchiseurs savent que leur intérêt est que les franchisés réussissent.
- o Cette évaluation peut se faire par des entretiens avec une ou plusieurs personnes de l'équipe franchiseur mais aussi parfois par des tests ou des courts séjours en immersion dans un établissement du réseau pour un test « grandeur nature » sur le terrain.
- o Il évalue aussi le local et son emplacement car c'est un élément essentiel pour la réussite.

● Recherche du local

- o Aucun bon franchiseur ne laisse les franchisés se débrouiller seuls mais dans le cas d'un franchiseur étranger pas encore implanté en Tunisie, son aide peut être réduite et cela se comprend.
- o Au minimum le franchiseur explique quels sont les critères d'un bon emplacement et d'un bon local pour réussir dans sa franchise puis il donnera son avis sur ceux que vous avez trouvés et ne validera que ceux qui semblent bons.
- o En général il apporte une aide pour rechercher ce local en cherchant de son



côté et en vous expliquant de manière pratique comment mener vos propres recherches.

o Dans certains cas difficiles (grandes surfaces ou emplacements N° 1 des plus grandes villes ou centres commerciaux, il se peut que ce soit lui qui mène les recherches et vous propose ce qu'il a trouvé de mieux.

- **Prévisionnel et financement**

o Il apporte une aide à la prise de décision et pour la recherche du financement en donnant au minimum au franchisé les éléments lui permettant de faire son prévisionnel, donc de prendre sa décision puis de présenter un business plan crédible au banquier à l'appui de sa demande de financement.

o Dans le passé, certains franchiseurs faisaient le prévisionnel du franchisé. C'est devenu rare car lorsque le prévisionnel fait par le franchiseur ne se réalise pas et que l'écart est grand le franchisé est tenté de se retourner contre le franchiseur devant les tribunaux. Il est vrai que parfois les franchiseurs étaient tentés d'être optimistes pour inciter le franchisé à signer.

o Le franchiseur aide aussi en indiquant aux franchisés s'il est référencé par des banques ou s'il a des accords spéciaux avec certaines. Il arrive parfois qu'il accompagne le franchisé chez le banquier.

- **Aménagement du local**

o Le franchiseur apporte une aide précieuse en fournissant au minimum des plans types et des indications précieuses sur les matériaux, les matériels, l'équipement à choisir. Il a parfois aussi référencé des architectes et des entreprises pour les travaux.

o Pour certains concepts il arrive que ce soit le franchiseur qui coordonne et supervise les travaux en prenant bien soin de tout expliquer au franchisé et de l'associer aux décisions.

- **Formation**

o La franchise est basée sur un transfert du savoir-faire qui sera utile au franchisé. Cela passe forcément par une formation du franchisé et même parfois de ses équipes avant l'ouverture.

o Lorsque le franchiseur ne forme pas directement les salariés du franchisé il lui donne les indications et les outils pour former les salariés.

- **Recrutement du personnel**

o C'est le franchisé qui recrute, c'est sa responsabilité et son intérêt car il va vivre avec les recrutés.



o En principe le franchiseur a au moins décrit le profil et les compétences qu'il conseille au franchisé de rechercher. IL n'est pas rare qu'il remette aussi des fiches de poste et des tests mais le franchisé demeure maître des recrutements.

A l'ouverture

● Mise en place

o C'est souvent le moment où le stress du franchisé serait le plus important s'il était seul.

o Le franchiseur envoie généralement un « ouvrier » (ou plusieurs) qui a déjà l'expérience de l'ouverture et assiste le franchisé pour la mise en place du stock, les vitrines, le merchandising, la mise en route des machines, de l'informatique...

● Formation et « service à blanc »

o C'est à ce moment que le franchisé se rend compte qu'il n'a pas tout vu, tout compris ou tout retenu en formation. La présence de l'ouvrier permet de compléter la formation et d'éliminer 80 % du stress.

o Dans la restauration et certains autres métiers, on n'ouvre pas tant qu'on n'a pas fait un ou plusieurs services à blanc, sans clients, juste avec le personnel, les amis...

● Publicité d'ouverture

o Le franchiseur fournit en général un kit publicitaire d'ouverture et aide ou conseille le franchisé pour sa mise en œuvre.

o On attend parfois quelques jours avant de faire une inauguration pour être certain que tout fonctionne.

o La franchise est basée sur un transfert du savoir-faire qui sera utile au franchisé. Cela passe forcément par une formation du franchisé et même parfois de ses équipes avant l'ouverture.

o Lorsque le franchiseur ne forme pas directement les salariés du franchisé il lui donne les indications et les outils pour former les salariés.

● Divers

o Tout ce qui est utile et qui n'a pas été vu avant l'ouverture se trouve parfois concentré à ce moment. Chaque métier et chaque franchiseur est différent.



Après l'ouverture

Le franchiseur offre à ses franchisés des services utiles pour mener à bien leur activité dans les meilleures conditions :

- **Animateur**

- o Le franchisé peut compter sur un animateur dont le travail est de vérifier que tout se passe bien, d'aider le franchisé à faire son diagnostic, à voir ce qui peut être amélioré, à mettre en place le plan d'action correspondant et à en suivre les résultats... L'animateur est l'allié principal du franchisé pour optimiser ses résultats. Il veille aussi au respect du concept.

- o Le franchiseur a besoin des comptes du franchisé pour faire son métier. En partant des chiffres il peut comparer avec ce que font les autres membre du réseau et aider le franchisé à surmonter les difficultés.

- **Information**

- o Par l'animateur, des newsletters, des circulaires, des réunions, etc. le franchiseur informe le franchisé sur les produits, le marché, les pubs, la concurrence, etc.

- o Le franchisé est aussi invité à faire remonter ses observations...

- **Collection, logistique**

- o Il y aurait beaucoup à dire mais cela dépend tellement du métier.

- o Bien entendu le franchiseur crée une collection, la gère, veille à la livrer, etc. etc.

- **Formation permanente**

- o La franchise est basée sur un transfert permanent du savoir-faire et celui-ci va évoluer avec les nouveautés, les années, la concurrence, les innovations et les points faibles qu'on aura repérés.

- **Innovations, modernisations**

- o On ne rentre pas dans une franchise pour rester figé. On choisit la franchise pour que le franchiseur tienne compte de la concurrence, des innovations, des demandes des clients, etc. pour faire évoluer le concept et aider les franchisés à mettre en œuvre ces évolutions.

- **Marketing et communication**

- o Le franchiseur s'en occupe en permanence au niveau national

- o Et fournit au franchisé de quoi faire sa communication locale



Et dans votre cas ?

Disons d'abord que peu de franchiseurs rendent absolument tous les services ci-dessus. En effet tout n'est pas toujours possible ni même nécessaire.

Les franchiseurs parfois encore assez jeunes ont des tailles encore modestes pour la plupart. Il est possible que la plupart ne donnent pas encore tous ces services. Ne les rejetez pas d'office. Etudiez soigneusement les services qui seraient utiles et qui manquent et parlez-en avec les franchisés existants et avec le franchiseur.

Les franchiseurs étrangers qui s'implantent dans un nouveau pays ne peuvent pas non plus donner tous ces services. A cause de l'éloignement et de la méconnaissance du marché ils peuvent avoir du mal à aider pour rechercher un local ou faire un prévisionnel. En revanche si cette franchise passe par un master franchisé, celui-ci sera très utile.

Jean Samper

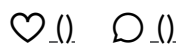
Fondateur du Franchise Business Club

Découvrez les autres chapitres dans le groupe [Guide de la franchise](#) (<https://franchisebusinessclub.com/p/guide-devenir-franchise>)

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

[#guide franchise \(/recherche?terms=guide%20franchise\)](#)

[#devenir franchisé \(/recherche?terms=devenir%20franchis%C3%A9\)](#)



Vous devez être connecté pour pouvoir commenter










Connexion ()



Commenter



Recommandations d'article

<p>(/article/italie-du-19-au-21-octobre-2023-le-salon-de-la-franchise-renaît-a-milan)</p> <p> (membre/jeansamper)</p> <p>Article</p> <p><u>Italie : Du 19 au 21 octobre 2023, le salon de la franchise renaît à Milan</u></p> <p>...</p> <p> </p> <p>(/article/italie-du-19-au-21-octobre-2023-le-salon-de-la-franchise-renaît-a-milan)</p>	<p> (/article/la-transmission-du-savoir-faire-en-franchise)</p> <p>06 avril 2023</p> <p>Article</p> <p><u>La transmission du savoir-faire en franchise</u></p> <p>(/article/la-transmission-du-savoir-faire-en-franchise)</p> <p>5 </p> <p> (/article/la-transmission-du-savoir-faire-en-franchise)</p>	<p> (/article/30454-visiteurs-en-mars-2023-a-franchise-expo-paris)</p> <p>28 mars 2023</p> <p>Document</p> <p><u>30454 visiteurs en mars 2023 à Franchise Expo Paris</u></p> <p>(/article/30454-visiteurs-en-mars-2023-a-franchise-expo-paris)</p> <p> </p> <p>(/article/30454-visiteurs-en-mars-2023-a-franchise-expo-paris)</p>
---	---	--

