



REUSSIR SA TRANSFORMATION NUMERIQUE ET DIGITALE EN FRANCHISE



()

Transformation numérique dans la franchise par Atout Franchise

Digitalisation et numérique sont une partie de l'avenir des réseaux de franchise et assimilés. Ce n'est pas que de la technologie. C'est aussi la résultante de l'évolution des marchés et des modèles économiques que nouvelles technologies et nouveaux entrants en phase imposent avec la bénédiction des clients.

La franchise et les formules proches impliquent des entreprises différentes qui bien que membres du réseau ont des intérêts partiellement divergents.

Les clients sont à considérer comme des membres actifs des réseaux. On parle d'eux en termes de cibles mais n'ont-ils pas pris une large part du pouvoir par les communautés et le digital ?

Les outils numériques aujourd'hui disponibles participent à la conquête client, au recrutement des franchisés, à la relation franchiseur/franchisé, à la fidélisation des clients.



REUSSIR SA TRANSFORMATION DIGITALE DANS LA FRANCHISE suppose d'intégrer le numérique à chaque niveau politique, stratégique et opérationnel. Plus aucun service n'est épargné. Dès la création de son pilote et de son concept de relation client, le franchiseur doit penser réseau et digital.

Du Big Data aux PAD de commande pour les commerces et restaurants en passant par les vitrines digitales et les tables de restaurant connectées, etc...il faut à la fois d'être plus rapide et plus pointu dans le traitement de l'information sans négliger la relation client et la particularité de la franchise avec ses franchisés à la fois indépendants et liés à la marque et au concept.

La relation franchiseur/franchisés

De plus en plus d'outils facilitent dès le recrutement et jusqu'à l'animation du réseau, la création d'une relation de qualité avec les membres de l'enseigne.

On peut citer des tests de personnalité en ligne, des signatures de DIP électroniques, le e-learning, la vidéo, le cloud facilitant les accès à toute heure en tout lieu.

La relation franchisés/clients

Elle relève de l'expérience acquise par le franchiseur dans son unité pilote, mais s'améliore avec l'effet du nombre au fur et à mesure de l'expansion du réseau, permettant ainsi d'acquérir une meilleure connaissance des clients de l'enseigne avec les outils du numérique.

55% des franchisés proposent une carte de fidélité, 70% contactent leurs clients par SMS, 64 % utilisent le mail. 90% des franchiseurs ont mis en place au moins un dispositif incitant les clients à venir dans les boutiques après avoir utilisé internet (« web to store »).

Les réseaux sociaux sont largement utilisés dans les réseaux de franchise (Facebook 92%, blogs 21%, twitter 20%..) et les avis clients deviennent prépondérants.

Réussir sa transformation digitale est évidemment indispensable pour les réseaux.

Ce texte résume l'article ci-dessous.

<http://www.atoutfranchise.fr/details-reussir+sa+transformation+numerique+et+digitale+en+franchise+atout+franchise+et+reseaux-160.html>

REUSSIR SA TRANSFORMATION NUMERIQUE ET DIGITALE EN ...

<http://www.atoutfranchise.fr/details-reussir+sa+transformation+numerique+et+digitale+en+franchise+atout+franchise+et+reseaux-160.html>



Aujourd'hui il n'est plus possible de l'ignorer, la ...

<http://www.atoutfranchise.fr> (<http://www.atoutfranchise.fr>)

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

[#transformation numérique](#) (/recherche?terms=transformation%20num%C3%A9rique)

[#enseignes](#) (/recherche?terms=enseignes%20)

1

Vous devez être connecté pour pouvoir commenter

[Connexion](#)



Commenter



Recommandations d'article

[\(article/italie-du-19-au-21-octobre-2023-le-salon-de-la-franchise-renaît-a-milan\)](#)
([\(membre/jeansamper\)](#))

Article

Italie : Du 19 au 21 octobre 2023, le salon de la franchise renaît à Milan



[\(/article/italie-du-19-au-21-octobre-2023-le-salon-de-la-franchise-renaît-a-milan\)](#)

[\(article/la-transmission-du-savoir-faire-en-franchise\)](#)
([\(membre/jeansamper\)](#))

Article

La transmission du savoir-faire en franchise

[\(/article/la-transmission-](#)

5

[1 \(/article/la-transmission-du-savoir-faire-en-franchise\)](#)

06
avril
2023

[\(article/30454-visiteurs-en-mars-2023-a-franchise-expo-paris\)](#)
([\(membre/jeansamper\)](#))

Document

30454 visiteurs en mars 2023 à Franchise Expo Paris

[\(/article/30454-](#)



[\(/article/30454-visiteurs-en-mars-2023-a-franchise-expo-paris\)](#)





Mentions légales • [Conditions générales d'utilisation](#) • [Politique de confidentialité \(confidentialité\)](#)

