

LEVIERS DU FRANCHISEUR POUR RENFORCER L'ADOPTION DE L'OMNICALITÉ PAR LES FRANCHISÉS

1 / COMPRENDRE LES ATTITUDES DES FRANCHISÉS ENVERS L'OMNICALITÉ

L'omnicalité comme source de bénéfices importants

- L'omnicalité comme opportunité de croissance (nouveaux clients, panier moyen supérieur, etc.)
- Renforcement de la marque enseigne
- Facilitation de la gestion en back-office
- Opportunité de développer ses compétences techniques et managériales

Des attitudes ambivalentes dans certains domaines



- L'impact sur le chiffre d'affaires n'est pas facile à démontrer
- La technologie facilite la gestion de la relation client mais réduit le contact humain

Des craintes professionnelles et personnelles



- Une source de concurrence au sein du réseau...
- ...et de tensions avec les confrères
- Dénaturer le métier : de commerçant à commercial



2 / RÉDUIRE LES BARRIÈRES DE RESSOURCES

ET DE COMPÉTENCES PAR...



- Du contenu pour les canaux digitaux du franchisé



- Des services omnicaanaux mutualisés au niveau du réseau



- Des tarifs négociés pour des prestations externes



- Une formation au choix des canaux pour le mix omnicaanal local

3 / MOBILISER LES INFLUENCES SOCIALES



- Les enfants et jeunes salariés du franchisé



- Les franchisés les plus avancés comme ambassadeurs de l'omnicalité



- Les directions fonctionnelles du franchiseur (ex. marketing, digital)