

## SAVOIR-FAIRE DE GESTION DE LA RELATION DE FRANCHISE DANS UN CADRE OMNICANAL

### L'animation du réseau

- Développer la culture omnicanale chez le franchisé
- Plus de canaux et de missions à maîtriser par les animateurs
- Reconfiguration des outils (ex. tableau de bord) et le périmètre (tâches et nombre de franchisés) des animateurs



### La formation à l'omnicanalité

- Formations de nature technique et commerciale
- Renforcer la formation continue des franchisés, leurs équipes et les animateurs
- La formation comme savoir-faire transversal (impliquer les différentes directions du franchiseur)



Les fondamentaux de gestion de la relation sont inchangés, mais une reconfiguration des périmètres et outils est nécessaire

### Le soutien aux franchisés

- Accompagner les franchisés dans la gestion du changement
- Faciliter le soutien entre franchisés (ex. groupes WhatsApp régionaux)
- Organiser le soutien par les directions fonctionnelles et les prestataires externes



### L'audit des unités

- Développer les KPI pour les nouveaux canaux (ex. réseaux sociaux) et la performance omnicanale
- Revoir la cadence de l'audit pour refléter le rythme accéléré des canaux digitaux
- Faciliter l'auto-évaluation par les franchisés

