

Les outils du mangement pour faire réussir les réseaux de franchise

Bible et manop

Par Thierry Borde

Fondateur de l'Ecole supérieure de la Franchise

Formation et conseils en structuration et développement de réseau de franchise

Objectifs

- ▶ Comment rédiger la bible du Franchiseur ?
- ▶ Quand la rédiger ?
- ▶ A quel moment ?

Bible et MANOP - Qu'est-ce que c'est ?

Ils sont les manuels de transmission :

- ▶ Du savoir-faire lié au concept
- ▶ Du savoir-faire lié à l'organisation exclusive du Franchiseur au service de la réussite de ses Franchisés

Quels sont les 6 manuels ?

Le manuel d'organisation du Franchiseur appelé LA BIBLE DES BIBLES est composé de :

- MANUEL DE DEVELOPPEMENT DU RESEAU
- MANUEL DU MANAGEMENT GENERAL
- MANUELD'ANIMATION DU RESEAU
- MANUEL DE GESTION
- MANUEL LOGISTIQUE
- MANUEL MARKETING ET COMMUNICOTION DONT LE « MANOP »

Quand faut-il les rédiger ?

Pour réussir le lancement de sa Franchise :

- ▶ Le Manuel Opérateur du Concept
- ▶ Le Manuel de Développement de la Franchise

Pour réussir l'accélération du développement du réseau

- ▶ Le manuel de management de la tête de réseau
- ▶ Le manuel marketing communication
- ▶ Le manuel d'animation
- ▶ Le manuel Logistique
- ▶ Le manuel de gestion

Comment faut-il les rédiger pour qu'ils soient utilisables et utilisés ?

Selon les vertus de la recommandation de Socrate, à savoir :

Toutessai de formulation de tout projet, ou d'organisation doit avoir bien précisé :

- la ou les finalités économiques, sociales et financières

- C'est-à-dire le « qu'est-ce que c'est » et « à quoi ça sert » et « à qui ça sert » ?
- Les justifications de ses finalités économiques et financières
 - C'est-à-dire le « pourquoi on s'en sert ? »
- Les modes de sa mise en œuvre et de ses contrôles de résultats
 - C'est-à-dire le « Comment et le quand on s'en sert ? »

Pour réussir le lancement de sa franchise

Manuel opératoire du franchisé

Finalités

- ▶ Outil pédagogique d'intégration du concept
- ▶ Outil de référencement des méthodes normées
- ▶ Outils de preuve du transfert du savoir-faire Franchiseur
- ▶ Outil de dialogue et de gestion des innovations entre le Franchiseur et ses Franchisés

Le contenu opérationnel

- ▶ Le projet d'enseigne, sa franchise, son positionnement marketing, sa différenciation et par déclinaison les 11 composantes de son concept
- ▶ Le contenu lié aux procédures normées et règlementaires
- ▶ Le processus de veille concurrentielle et d'innovation
- ▶ Les procédures de dialogue avec le réseau

Manuel du développement

Finalités :

- ▶ Augmenter l'attractivité de la Franchise
- ▶ Augmenter le nombre de candidatures
- ▶ Ne se consacrer qu'aux meilleures
- ▶ Prendre le leadership sur les meilleurs candidats
- ▶ Augmenter sa capacité à les convaincre
- ▶ Réussir le lancement du Franchisé

Il comprend :

- ▶ Les procédures de recherche
- ▶ Les procédures de sélection
- ▶ Les procédures de négociation
- ▶ Le système contractuel et précontentieux
- ▶ Les procédures de formation lancement
- ▶ Les procédures d'accompagnement lancement
- ▶ Les procédures de consécration de la réussite
- ▶ Les 30 outils du développeur

Réussir l'accélération du développement

Manuel d'organisation du franchiseur

Finalités

- ▶ Créer l'unité autour du projet d'enseigne et du projet d'entreprise
- ▶ Inscrire dans la continuité la qualité des services rendus aux Franchisés par la transmission des savoir-faire spécifiques liés aux 5 services-métiers
- ▶ Stimuler les performances des 5 services-métiers de la tête de réseau
- ▶ Stimuler les relations entre ces services-métier
- ▶ Valoriser le système de franchise par la cessibilité de son savoir-faire

Il comprend :

- ▶ La définition et la gestion du Projet d'Enseigne

- ▶ La définition et la gestion du Projet d'Entreprise
- ▶ La gestion des définitions de fonctions des 5 Directeurs des 5 Métiers-Services
- ▶ La gestion et la stimulation des Relations entre les 5 Métiers-services
- ▶ La gestion de la performance des 5 Métiers services
- ▶ La gestion des réunions du Comité de direction

Manuel marketing & communication

Il comprend : Les process d'élaboration des 5 marketingset les stratégies et plans d'actions des 5 communications du Franchiseur :

- ▶ Recrutement
- ▶ Lancement des franchisés
- ▶ Notoriété locale
- ▶ Notoriété Nationale
- ▶ Réseau

Manuel d'ANIMATION

Il comprend :

- ▶ Les procédures d'animation et de promotion
- ▶ Les procédures de dialogue, information et formation
- ▶ Les procédures de contrôle dynamique du réseau

MANUEL DE GESTION DE LA LOGISTIQUE RÉSEAU

Selon la nature de la franchise distribution, services ou industrielle, ce Manuel est différent

Le Manuel de références du mix Produits-Services comprend 3 sous parties :

- ▶ Le mix Produits-Services obligatoires avec les ses fournisseurs référencés
- ▶ Le mix Produits-Services facultatifs avec ses fournisseurs référencés
- ▶ Le mix Produits-Services agréés selon le cahier des charges de la Franchise

MANUEL DE GESTION

Il comprend les procédures :

- ▶ de gestion prévisionnelle de chaque Métier –Services et de leurs objectifs de « Contribution marginale » et des ratios de performances
- ▶ de gestion des contrats, des conflits de paiement et des contentieux
- ▶ de gestion des accès aux plateformes numériques
- ▶ de gestion des dépôts de marque et de noms de domaine
- ▶ d'assistance du réseau sur les aspects juridiques, comptables et règlementaires

Timing de rédaction

Généralement et selon la complexité et les moyens humains

- ▶ Le MANOP ET LE MADEV (3 à 6 mois au lancement)
- ▶ Le MANORG (Lors des 3 premières années de lancement)