

Trois questions à Jean-Michel Illien, consultant (Franchise Management).

Quelles sont les qualités indispensables à un franchiseur pour percer dans le secteur des services ?

Un bon franchiseur sera prévoyant, donc capable d'anticiper dès la phase de construction de son réseau. Soit en ayant une expérience personnelle qui lui permet de prévoir ce qui va se passer à 1 an ou 3 ans, soit en faisant appel à un conseil en franchise expérimenté dans ce sens. Il est beaucoup plus difficile de protéger une franchise de service qu'une franchise de distribution. En effet, un concept de services est, le plus souvent, basé sur un savoir-faire immatériel, plus facilement copiable que des produits.

On sera donc attentif, lorsqu'on est franchiseur dans ce domaine, à tous les outils que l'on peut utiliser en amont du concept pour protéger le savoir-faire, et donc protéger les franchisés du réseau.

Quels sont les principaux points que le futur franchisé devra surveiller ?

Plus que dans les autres catégories de

franchise, la réussite des franchisés repose sur une bonne transmission du savoir-faire, puis sur un contrôle strict de sa bonne application. Il faut donc vérifier



en quoi consiste la formation initiale, sa durée, la compétence et l'expérience des formateurs, les moyens pédagogiques utilisés pour former les franchisés, etc.

Puis il faut chercher à savoir comment se passe réellement, sur le terrain, le contrôle de la bonne application du savoir-faire. Est-ce que la visite d'un animateur se limite à un bon repas sympathique avec le franchisé ? Ou bien y a-t-il un rapport de visite détaillé, permettant vraiment au franchisé et au franchiseur de faire le point sur la bonne optimisation du concept ? La qualité de ce contrôle garantit au futur franchisé qu'il pourra bénéficier au mieux du savoir-faire qu'il s'apprête à acheter.

Quelles sont les qualités nécessaires à un franchisé pour réussir dans ce secteur ?

Ce sont des qualités symétriques de celles du franchiseur. Il doit, plus que d'autres, rester conscient de la nécessité de respecter parfaitement le savoir-faire. En général, les compétences commerciales personnelles du franchisé de service sont également déterminantes dans sa réussite : c'est avant tout un excellent commercial qui sait vendre ou faire vendre.