



ANIMER ET GÉRER LES FRANCHISÉS DANS DES SITUATIONS DIFFICILES

Maîtrise de l'argumentation et de l'expression aux franchisés. Développement de l'aptitude à la gestion (préventive et réactive) des conflits.

OBJECTIFS

- Animer ses franchisés en fonction de leur personnalité
- Utiliser les outils logiques et les stratégies d'expression en situation de persuasion ou de gestion des conflits

CETTE FORMATION S'ADRESSE

Aux directeurs de réseaux, animateurs et responsables régionaux, chargés de communication, formateurs et toute personne dont la fonction implique des interfaces avec les franchisés

PROGRAMME

L'animation des franchisés

- Les causes de satisfactions et d'insatisfactions des franchisés
- L'autorité de compétence (animateur/franchisé : le face à face des compétences)
- L'évolution des franchisés et l'évolution des animateurs
- L'esprit d'équipe/esprit de réseau ; les étapes de développement de l'esprit réseau
- Les différents styles d'animation par rapport aux différents types de franchisés
- Le rapport entre l'animation et la performance du franchisé (CA, rentabilité, etc...)

L'argumentation

- Argumenter, prouver, démontrer, persuader, objecter, réfuter, définir
- Les différentes natures d'argument
- Développer l'autorité naturelle « ce qui rend digne de confiance »
- Savoir mettre le franchisé dans de bonnes dispositions

Les conflits

- Comment objecter ou réfuter, comment se défendre d'une accusation injuste
- Natures, causes et conséquences des conflits dans un réseau de franchise
- Doit-on toujours éviter le conflit ?
- Les aspects positifs et négatifs du conflit
- La conduite à tenir en situation de conflit
- Changements et conflits
- La résolution de conflits

LES POINTS FORTS DE LA FORMATION

- Des jeux de rôle pour accompagner la théorie
- L'étude de situations réalistes et concrètes



MODALITÉS PRATIQUES

Durée :
2 jours

Lieu :
FFF - 29, bld de Courcelles
75008 Paris

Prix :

- 800€ HT (960€ TTC)
pour les adhérents à la FFF
- 1 000€ HT (1 200€ TTC)
pour les non adhérents

Contact :
Boris Flèche :
b.fleche@franchise-fff.com
ou sur le site :
www.formation-franchise.com

DATES

- 23 et 24 mai 2019
- 4 et 5 décembre 2019