



## LES CLÉS DE LA TRANSMISSION DU SAVOIR-FAIRE AUX FRANCHISES

*Maintenir la confiance des franchisés en optimisant communication et formation*

### OBJECTIFS

- Maîtriser les grandes composantes de la communication et de la transmission du savoir aux franchisés tout au long du contrat
- S'adapter à l'évolution technique, psychologique et comportementale du franchisé

### CETTE FORMATION S'ADRESSE

Aux franchiseurs, directeurs de réseau, animateurs de réseau, responsables communication, fonctions supports (technique, finance, marketing, RH....)

### PROGRAMME

#### La communication aux franchisés

- Les composantes de la communication et les principes de la communication efficace
- Les registres de communication naturelle de chaque participant
- Les quatre styles de discours selon le comportement des franchisés
- La personnalisation de la relation avec les franchisés
- Les différents types d'entretiens individuels avec les franchisés (recadrage, suivi, évolution, négociation, coaching)
- L'animation collective d'un groupe de franchisés ou la conduite de réunion

#### La formation des franchisés

- L'attente des franchisés par rapport à la formation
- Transmission du savoir et du savoir-faire comme fondement de la relation franchiseur franchisé
- Les clefs de la transmission du savoir, du savoir-faire, de l'adhésion, de la confiance
- Transmettre le changement
- Faire vivre un groupe de stagiaires franchisés, favoriser les échanges, maîtriser les moments difficiles

### LES POINTS FORTS DE LA FORMATION

- Une alternance entre phases de réflexion, exercices pratiques et mises en situation
- Un diagnostic du registre de communication de chaque participant

### MODALITÉS PRATIQUES

**Durée :**  
2 jours

**Lieu :**  
FFF - 29, bld de Courcelles  
75008 Paris

**Prix :**

- 800€ HT (960€ TTC)  
pour les adhérents à la FFF
- 1000€ HT (1 200€ TTC)  
pour les non adhérents

**Contact :**  
Boris Flèche :  
b.fleche@franchise-fff.com

ou sur le site :  
[www.formation-franchise.com](http://www.formation-franchise.com)

### DATES

- 2 et 3 décembre 2020

## FFF Services

Eurl au capital de 7622,45 euros

Siret : 3515267850040

29, bd de Courcelles 75018 Paris

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro **11 75 153 33 75** auprès du préfet de la région Ile de France



## Programme détaillé de la formation

### « Les clés de la transmission du savoir-faire aux franchisé(e)s »

*Maintenir la confiance des franchisés en optimisant communication et formation.*

**Intitulé de la formation :** « Les clés de la transmission du savoir-faire aux franchisé(e)s difficiles »

**Public visé :** cette formation s'adresse aux franchiseurs, directeurs de réseau, animateurs de réseau, responsables communication, fonctions supports (technique, finance, marketing, RH....)

**Prérequis :** aucun prérequis spécifique n'est nécessaire pour suivre cette formation.

**Durée :** 2 jours – 14 heures

**Objectifs pédagogiques :**

**A l'issu de la formation, le stagiaire sera capable d' :**

- Définir les grandes composantes de la communication au sein d'un réseau
- Transmettre le savoir du franchiseur aux franchisé(e)s tout au long du contrat
- S'adapter à l'évolution technique, psychologique et comportemental des franchisé(e)s

**Moyen pédagogiques, technique et d'encadrement :**

- 1. Techniques et méthodes utilisées :** Formation en salle. Plusieurs techniques et méthodes sont utilisées pour aider les stagiaires à progresser.
  - Echange sur les attentes personnelles
  - Echange entre les stagiaires sur leurs pratiques et expériences du métier
  - Mises en situation
  - Jeux de rôle
- 2. Moyens techniques :** Salle dédiée suffisamment spacieuse pour les jeux de rôle et de travail par groupe, ordinateur et vidéoprojecteur, paperboard. Mise à disposition des supports et outils en version numérique (+ papier sur demande).
- 3. Formateur :** Intervenant depuis 1996 auprès des réseaux de franchise, il réalise notamment des "études typologiques du franchisé par entreprise, activité, produit", valide le recrutement des franchisés, conseille les dirigeants de réseaux dans la gestion des conflits et les questions de ressources humaines en général. Il est également membre du Collège des Experts de la Fédération française de la franchise.

- 4. Modalités de sanction :** Attestation mentionnant les objectifs, la nature, la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation sera remise aux stagiaires à l'issue de la formation.

**Programme :**

**Jour 1**

**La communication aux franchisé(e)s :**

- Les composantes de la communication et les principes de la communication efficace
- Les registres de communication naturelle de chaque participant
- Les quatre styles de discours selon le comportement des franchisés
- La personnalisation de la relation avec les franchisés
- Les différents types d'entretiens individuels avec les franchisés (recadrage, suivi, évolution, négociation, coaching)
- L'animation collective d'un groupe de franchisés ou la conduite de réunion

**Jour 2**

**La formation des franchisé(e)s :**

- L'attente des franchisés par rapport à la formation
- Transmission du savoir et du savoir-faire comme fondement de la relation franchiseur franchisé
- Les clefs de la transmission du savoir, du savoir-faire, de l'adhésion, de la confiance
- Transmettre le changement
- Faire vivre un groupe de stagiaires franchisés, favoriser les échanges, maîtriser les moments difficiles

**Les points forts de la formation :**

- Une formation axée sur la relation franchiseur/franchisé
- Une formation pratique au travers de mises en situation
- Un diagnostic du registre de communication de chaque participant

**Lieu :** Fédération française de la franchise – 29 Boulevard de Courcelles 75008 PARIS

**Tarif :** 1000 € HT ou 800 € HT pour les réseaux adhérents FFF

**Formateur :** M. François PELTIER

**Nombre maximum de participants :** 8