



## 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](http://www.formation-franchise.com)

### DATES

- 23 et 24 juin 2020
- 8 et 9 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

### « Animer et gérer les franchisé(e)s 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*

**Intitulé de la formation :** « Animer et gérer les franchisé(e)s dans des situations difficiles »

**Public visé :** 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.

**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' :**

- Animer ses franchisé(e)s en fonction de leur personnalité
- Utiliser les outils logiques et les différentes stratégies d'expression en situation de persuasion ou de gestion des conflits

**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
  - Exercice d'analyse des pratiques terrain
  - 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.

Académie de la franchise®

Formation « Animer et gérer les franchisé(e)s dans des situations difficiles »

- 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**

- L'animation des franchisé(e) s:
  - 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

**Jour 2**

- Les conflits :
  - Les 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

**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 :** 10