

## Animer et gérer les franchisés dans des situations difficiles

*Développement de l'aptitude à la gestion (préventive et réactive) des conflits.*

**Durée:** 14.00 heures (2.00 jours)

### Profils des stagiaires

- Directeurs de réseaux
- Animateurs et responsables régionaux
- Chargés de communication
- Formateurs
- Toute personne dont la fonction implique des interfaces avec les franchisés

### Prérequis

- Aucun prérequis spécifique n'est nécessaire pour suivre cette formation.

### Objectifs pédagogiques

- 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

### Contenu de la formation

- 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
- 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

### Organisation de la formation

#### Equipe pédagogique

M. FLECHE Boris

## Académie de la Franchise - EURL FFF Services

29 Boulevard de Courcelles

75008 PARIS

Email: b.fleche@franchise-fff.com

Tel: 0153752225



### Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés.
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.

### Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence.
- Questions orales.
- Mises en situation.
- Formulaires d'évaluation de la formation.
- Certificat de réalisation de l'action de formation.

### Indicateur de résultats

Taux de satisfaction des stagiaires.

### Lieu de la formation

Fédération française de la franchise 29 boulevard de Courcelles 75008 Paris

Nos formations se déroulent majoritairement dans les locaux de la FFF, ce lieu n'étant cependant pas adapté à l'accueil des personnes à mobilité réduite, il convient de nous prévenir au préalable afin que nous adoptions le lieu de la formation en conséquence.

Dernière mise à jour : 01/10/2021