

Les Franchiseurs



1 franchiseur sur 2
a mis en place une
stratégie de distribution
multicanal

Canaux de distribution développés



vente sur internet

86%



vente via smartphone

34%

Chiffre d'affaires de la vente en ligne (en équivalent magasin)

< 1 magasin  **31%**

Entre 1 et 5  **26%**

Entre 6 et 10  **2%**

Plus de 10 magasins  **9%**

Ne sait pas : 32%



Utilisation du site internet



96%

Indiquer la
localisation
des PDV



94%

Présenter
l'enseigne et la
gamme de
produits/services



64%

Fidéliser les
clients



54%

Vendre



84%

Recruter des
franchiseés

Les Franchiseurs

Programmes de développement envisagés dans les 12 prochains mois



renforcement de la communication de l'enseigne



investissement dans les nouvelles technologies



ouvertures de nouvelles succursales



développement à l'international



relooking du réseau



investissement dans un autre réseau de distribution

Impact du contexte actuel sur la dynamique d'innovation



a favorisé

30%

sans impact



a freiné

Les Franchisés



40%
des franchisés
disposent d'un système
de e-commerce dans
leur réseau



Lors d'un achat en ligne ...

Le franchisé garde la
relation commerciale
des clients de sa zone

40%

La relation commerciale **est gérée par le franchiseur...**
...et le franchisé touche
une rétribution

16%

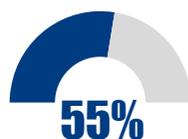
...et le franchisé
ne touche rien

6%

DISPOSITIFS MIS EN PLACE SUR INTERNET



Promouvoir des
opérations promotionnelles
en magasin



Promouvoir des
opérations événementielles
en magasin



Géolocalisation des
points de vente



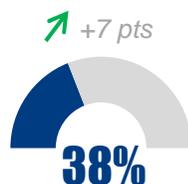
Information sur les
stocks en magasin

Les Franchisés

DISPOSITIFS MIS EN PLACE DANS LE PDV



Possibilité de régler avec le paiement sans contact



Envoi d'un questionnaire de satisfaction aux clients suite à une visite en PDV

↑ +12 pts



Paiement en magasin via le téléphone portable



Consultation sur écran tactile dans le PDV, d'offres non présentes physiquement dans le magasin

INNOVATIONS SOUHAITÉES POUR DÉVELOPPER L'ACTIVITÉ

Mise à disposition de tablettes dans le PDV pour présenter la gamme de produits/services



Donner la possibilité aux clients de commencer un panier en ligne et de le finaliser en PDV



Développer le « click and collect »



(Commerce : 44%)

- Déjà mis en place
- Pas mis en place mais le souhaite

Les Franchisés

- Déjà mis en place
- Pas mis en place mais le souhaite

INNOVATIONS SOUHAITÉES POUR DÉVELOPPER LE RÉSEAU

Web conférences pour les commissions de franchisés



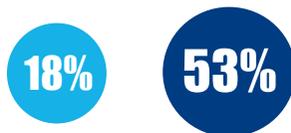
Nouveaux outils d'animation au sein du réseau



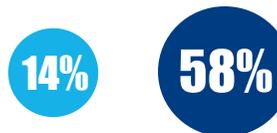
Un réseau social privatif à l'enseigne



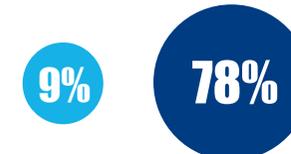
Sessions de formation en e-learning



Assistance en ligne avec grande amplitude horaire



Newsletter online de la vie du réseau



Rendez-vous en février sur les réseaux sociaux pour la suite des résultats de l'enquête



@BanquePopulaire
@Franchise_FFF
#Franchise