

## TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION - Une nouvelle ère en matière de gestion des relations franchiseurs-franchisés . . . . .	1
CHAPITRE 1- La véritable nature de la relation entre un franchiseur et ses franchisés et les principales lacunes du modèle actuel de gestion des relations franchiseur-franchisés . . . . .	9
CHAPITRE 2- Y a-t-il une meilleure façon de gérer les relations franchiseur-franchisés ? . . . . .	27
CHAPITRE 3- Bien connaître et bien faire connaître sa vision et ses valeurs . . . . .	39
CHAPITRE 4- Adapter la structure du franchiseur pour tirer pleinement avantage des forces du franchisage . . . . .	47
CHAPITRE 5- Recruter et choisir de « bons » franchisés . . . . .	63
CHAPITRE 6- Bien former et soutenir ses franchisés et mieux les intégrer à la vie du réseau . . . . .	79
CHAPITRE 7- Instaurer des mécanismes de communication efficaces dans les deux sens . . . . .	93
CHAPITRE 8- Impliquer ses franchisés dans la gestion du réseau . . . . .	103

## LE PARTENARIAT STRATÉGIQUE

---

CHAPITRE 9- Améliorer le niveau de conformité aux règles du réseau . . . . .	113
CHAPITRE 10- Le « partage de la tarte » et la diversification des sources de revenus d'un franchiseur. . . . .	125
CHAPITRE 11- Multiplier le nombre de ses franchises sans perdre son âme . . . . .	145
CHAPITRE 12- Faire participer ses franchisés au règlement des différends au sein du réseau . . . . .	161
CHAPITRE 13- Implanter le partenariat stratégique comme modèle de gestion des relations franchiseur-franchisés . . . . .	183
CONCLUSION . . . . .	193
INDEX ANALYTIQUE . . . . .	199