

# **INTERVIEW DE MADEMOISELLE VELICOU, DIRECTRICE DE ZOE SERVICES**



- 1) Mademoiselle Velicou, vous avez créé Zoé Services en Mai 2006, pouvez nous expliquer pourquoi vous avez choisi ce secteur d'activité?

Je me suis installée en Sarthe en 2003 et j'ai cherché du personnel de maison (aide ménagère et jardinier) sans succès. Les personnes ne connaissaient pas le travail, c'était un peu de l'improvisation. Comme je suis très occupée je voulais trouver quelqu'un de confiance. J'ai donc créé Zoé en réalisant qu'un réel besoin existait et n'était pas comblé.

- 2) Pouvez-vous nous présenter cette entreprise?

Zoé Services est une société multiservices agréée et certifiée qualité. Elle présente l'avantage d'offrir à ses clients une offre de services très large qui couvre l'ensemble des besoins liés à la maison. Notre stratégie repose sur la problématique du client d'où un positionnement qualitatif.

- 3) Vous avez choisi d'obtenir la certification Qualicert, pouvez vous nous expliquer ce choix?

Comme je le disais, notre client est au cœur de notre stratégie. Sa satisfaction placée au cœur de nos préoccupations. La certification qualité s'est donc imposée assez logiquement pour démontrer de façon totalement neutre notre positionnement qualité. Cela me semblait essentiel pour faire la différence avec nos concurrents.

- 4) En Septembre 2008, vous avez décidé de lancer une carte de fidélité. Pourquoi?

Là encore, notre client doit être satisfait cela passe par la qualité de nos prestations, mais également sur notre aptitude à lui apporter de vraies réponses à ses besoins et à lui offrir une véritable relation clientèle comme il y en a encore peu dans le domaine des services.

- 5) Quelle est la politique de développement de Zoé Services?

Les agences en place vont continuer leur développement avec un plan de communication soutenu pour 2010.

- 6) Vous développez Zoé Services par le biais de la franchise? Pouvez vous nous expliquer?

La franchise était pour moi la meilleure manière de développer Zoé : pouvoir atteindre un maillage national plus rapide qu'en régime succursalisme et avoir de véritables partenaires pour le développer. Ce sont les objectifs de notre réseau.

- 7) Quels sont vos objectifs à court et moyen terme en ce qui concerne la franchise?

A court terme, nous souhaitons recruter une dizaine de franchisés. Nous n'avons pas d'impératif de développement. Il se fera en fonction des profils que nous aurons à étudier.

8) Pensez vous vous développer au niveau international?

Oui, même s'il est un peu tôt pour en parler. Nous avons quelque projet à ce niveau que nous étudions actuellement.

9) Quelle est votre politique de recrutement pour vos futurs franchisés?

Nous restons sur une démarche de recherche de partenaires qui ont un profil « Zoé ». Dynamique, impliqué, motivé et motivant. Le CV est important mais je crois également au feeling car à mon sens un bon réseau est un réseau où tous les membres se complètent et regardent vers le même point.

10) Pourquoi avez-vous décidé d'externaliser le recrutement de vos franchisés ?

Pour que l'équipe interne s'occupe entièrement de nos franchisés. Ce fut une erreur. Nous avons donc repris en interne et nous allons intégrer directement à votre enseigne une personne sera chargée, à terme, du développement.

11) Pouvez vous développer les conditions d'accès au réseau Zoé Services (droit d'entrée, apport personnel, local...)?

Les droits d'entrée sont de 15 000€ et Zoé Services octroie une remise de 3 000€ aux 3 prochains franchisés. Il y a 200€ de redevance informatique pour toute la solution logicielle et l'assistance. 3% du chiffre d'affaires à compter du quatrième mois d'activité pour le fonctionnement, afin de laisser du temps à nos franchisés de s'installer sereinement et 2% de redevances commerciales à compter du vingt cinquième mois d'activité.

12) Vos futurs franchisés pourront-ils être soutenu, aidé lors de leur création?

Nos franchisés bénéficient d'une assistance en amont pour la création de leur entreprise et l'obtention de leur agrément. Après c'est une assistance quotidienne que nous leur apportons. Nous sommes toujours présents pour les assister et pour répondre à leurs interrogations. L'animateur de réseau étant, quant à lui, disponible aussi.