

Entretien Franchisé LEADER SERVICES Franchisé à Saint Maur des Fossés

**- En quelques mots, comment définissez-vous votre activité actuellement ?
Pouvez-vous décrire une semaine-type et vos horaires de travail ?**

Je propose des services d'urgence de dépannage et d'entretien, notamment en matière de plomberie, chauffage et serrurerie.

Je travaille du lundi au vendredi. Il est difficile de décrire une semaine-type, car nous sommes sur une activité de services d'urgence.

Les plages horaires sont généralement comprises entre 08h00 et 19h00, mais il arrive parfois que je dépasse un petit peu pour terminer un travail que j'ai commencé chez un client.

Il s'agit d'ailleurs de l'axe majeur de la philosophie Leader Services : le respect des clients. Je ne pars pas en laissant un travail inachevé. A cela s'ajoutent la réactivité, un devis sous 48 heures maximum, la disponibilité et la réception des appels, un travail propre et le nettoyage systématique du lieu d'intervention avant de le quitter. Et bien évidemment un devis réaliste, je pratique des prix au plus juste. Ces qualités sont importantes dans notre secteur d'activité.

- Quels sont vos diplômes et habilitations ?

J'ai un CAP de plombier et chauffagiste. Je suis dans le bâtiment depuis 14 ans et j'étais chef de chantier auparavant. Je connais donc bien les rouages du métier !

- Quelles sont les prestations les plus demandées par la clientèle ?

Les prestations les plus demandées sont celles de dépannage, notamment le remplacement de toilettes, le dégorgement d'appareils sanitaires, les fuites en tout genre. Et des travaux d'entretien qui ne rentrent pas dans le cadre des services d'urgence.

- Quelle est votre zone d'intervention exacte sur la région parisienne ?

Ma zone d'intervention principale est le Val de marne (94) et il m'arrive de me déplacer dans les départements limitrophes 75, 94, 91, 93 et 95

- Dans la mesure où il s'agit de services d'urgence, arrivez-vous à remplir votre planning (pas de baisse d'activité par moments ?)

Je ne constate pas de baisse d'activité. Au contraire, mon planning est complet, et les rendez-vous sont pris de plus en plus longtemps à l'avance car mes clients sont satisfaits de mon travail. Une relation de confiance s'est instaurée au vu de la qualité des prestations réalisées. J'envisage d'embaucher une personne supplémentaire car seul je ne peux pas répondre à l'ensemble des demandes émanant de mes clients.

La seule période un peu plus calme est celle entre Noël et Nouvel An, mais c'est normal, c'est les vacances et les personnes sont en famille.

- Faites-vous beaucoup de prospection ou est-ce que les clients viennent naturellement vers vous ?

Actuellement, au bout d'un an d'activité, je dois avouer que je ne fais plus de prospection. Le bouche à oreille a très bien fonctionné, les clients viennent vers moi sans que je fasse de démarche particulière. Lorsque j'ai débuté en 2011, j'ai fait de la prospection téléphonique pendant un peu plus d'un mois, selon les conseils du franchiseur Leader Services, en m'appuyant sur la liste de clients nationaux qu'il m'a fournie. L'activité a pris très rapidement car à partir du deuxième mois, je prospectais déjà beaucoup moins. Le bouche à oreille est très important dans notre métier et pour moi il a très bien fonctionné. Au risque de me répéter, et sans prétention, j'estime bien faire mon travail et cela est bien perçu de la part de mes clients.

- Comment vous êtes-vous fait connaître sur votre zone ? Par quels moyens ?
Voir ci-dessus

- Qui sont vos principaux clients et pensez-vous arriver à les fidéliser ?
Comment ?

Les acteurs principaux des grandes enseignes tel qu'IKKS, CATIMINI, TARTINE ET CHOCOLAT... Ainsi que des acteurs institutionnels de l'immobilier tel que SOFIDY, FONCIA, CENTURY 21...

Au bout d'un an d'activité, mes clients sont fidélisés dans la mesure où ils me rappellent et me recommandent !

Je travaille actuellement avec 5% de particuliers et 95% de professionnels en grande majorité. Je dois avouer que je trouve cela plus plaisant car j'ai le sentiment d'être mieux considéré, mes clients savent ce qu'ils achètent, ce qui est un avantage lorsqu'on a une entreprise.

- Comment se passe la mise en relation avec les grandes enseignes telles que IKKS, CATIMINI, etc ?

La mise en relation se passe très simplement, grâce à la liste fournie par le franchiseur. Je ne vais pas dire que les enseignes nous attendent, nous franchisés Leader Services, mais c'est presque ça ! Le franchiseur ayant une expérience significative dans notre secteur d'activité, il possède un réseau bien développé. Une relation de confiance est établie entre lui et les enseignes figurant sur la liste, ce qui facilite considérablement la démarche du franchisé.

- Pouvez-vous me parler des enseignes avec lesquelles vous travaillez ? Il y a la liste donnée par le franchiseur, mais est-ce que vous travaillez réellement avec ces enseignes ou en avez-vous trouvé par vos propres moyens ? Comment ?

Je pense qu'il faut considérer la liste fournie par le franchiseur comme un appui, à ce jour je travaille en grande majorité avec ces enseignes, car il y a un réel besoin. Mais ce n'est pas exclusif, j'ai moi-même trouvé d'autres clients et certains sont venus vers moi naturellement grâce à ces enseignes. mais cela n'empêche pas de se diriger vers d'autres clients si l'on constate un besoin sur la zone de chalandise sur laquelle on intervient.

- Vous travaillez à 80% avec des clients pro (B to B). Pourquoi ce choix ? Ne peut-on pas aussi communiquer vers les particuliers pour accroître l'activité ?

C'est un positionnement qui me plait, et celui qui a été choisi par le franchiseur après ses nombreuses années d'expérience professionnelle. Les particuliers ne sont pas exclus, mais je dois avouer que mon planning est rempli à 95% de rendez-vous avec des professionnels. Je pense que chaque enseigne se positionne différemment, et en ce qui concerne Leader Services, l'activité est orientée B to B. C'est un avantage selon moi, car les délais de paiement sont peut-être mieux respectés.

- Avez-vous des salariés ? Si oui, combien et comment cela s'organise-t-il, si non, pourquoi et quand comptez-vous embaucher ?

Je n'ai pas de salariés actuellement, mais je compte embaucher rapidement. J'ai démarré mon activité en mai 2011 et

j'attendais le premier bilan d'activité pour conforter le choix d'embauche. Au vu des résultats satisfaisants obtenus dès la première année, la nécessité d'embauche se confirme si je souhaite pouvoir répondre à la demande client croissante.

- Si un client souhaite une prestation de service en vitrerie et que vous n'avez pas les compétences suffisantes, comment cela se passe-t-il ? Vous sous-traitez ? A qui ? Comment trouvez-vous les personnes complémentaires de confiance ?

Lorsqu'un de mes clients me demande une prestation qui ne rentre pas dans le cadre de mes compétences directes, je fais appel à un sous-traitant. C'est assez régulier,

notamment pour l'électricité. Je prends alors un rendez-vous avec le sous-traitant et nous nous déplaçons ensemble chez le client. Un devis est établi et s'il est accepté par le client, le sous-traitant effectue sa prestation. J'ai une certaine expérience dans le métier, je m'entoure donc de personnes qui partagent les mêmes valeurs de travail propre et soigné, de respect du client. Le franchiseur connaît des réseaux nationaux, donc il peut conseiller sur tel ou tel choix de personne ou d'entreprise sous-traitante.

- Vivez-vous bien de votre activité ? La franchise n'est-elle pas trop chère entre le droit d'entrée, les royalties et les redevances mensuelles et publicitaires ?

Très honnêtement, mes résultats ont dépassé mes espérances ! Mon premier bilan est plus que satisfaisant et j'ai développé rapidement mon activité. Quand on sait qu'au début j'effectuais un dépannage par semaine et qu'actuellement je suis parfois à plus de 15...Je pense qu'on peut dire que mon entreprise se porte bien !

En ce qui concerne les coûts de la franchise, je trouve que c'est tout à fait correct. Il faut voir cela comme un échange de bons procédés. Le franchiseur nous aide tout au long de la création d'entreprise, nous accompagne dans la recherche de financement auprès des banques, mais surtout nous conseille au démarrage de l'activité et tout au long de la collaboration. Vous savez, je suis dans le bâtiment depuis 14 ans. J'ai un savoir-faire et de l'expérience dans le métier de la plomberie, mais la franchise m'a apporté, la possibilité de développer et pérenniser mon entreprise. Je trouve donc normal que le franchiseur soit rémunéré pour son aide et son assistance.

C'est le principe même de la franchise, le franchiseur met à disposition du franchisé des outils qui, s'ils sont employés correctement, accélèrent sa réussite. Et cela a un coût. Et vous savez, avant de démarrer, j'ai fait des recherches sur les réseaux existants, et dans ce secteur d'activité, j'ai trouvé Leader services plus accessible que certains concurrents.

- La franchise vous a-t-elle réellement aidée ou auriez-vous eu plus intérêt à créer votre entreprise seul ?

Oui, la franchise m'a aidé. J'étais salarié avant, et je dois dire que la transition entre salarié et chef d'entreprise n'est pas toujours évidente. Même si on connaît le métier, on doit penser à de nouvelles choses, auxquelles on n'est pas confronté en tant que salarié. Avec le système de la franchise, j'ai appris à bien organiser mon travail. La formation assurée par Leader Services est très complète et l'accompagnement du franchiseur rassure car on ne se sent pas livré à soi-même face à nos nouvelles responsabilités. C'est toute une aventure ! Je pense qu'il m'aurait fallu plus de temps pour développer une structure en solo, car il faut penser à tout ce qui est administratif, à prospecter, à la communication, en plus des interventions. Là, avec la franchise, j'ai tout de suite disposé de tout ce qu'il fallait, sans avoir à y penser moi-même. Les logiciels, les flyers, le site internet, tout était déjà en place et j'ai pu démarrer tout de suite.

- Quels sont les réels avantages de la franchise Leader Services, selon vous ?

Tout l'accompagnement en amont de la création d'entreprise, pour la recherche de locaux, de financement auprès des banquiers. Et l'aide et l'assistance permanente du franchiseur. Lorsque j'ai un doute, je sais que je peux le contacter et que j'ai une réponse rapide.

- Comment vous situez-vous par rapport à la concurrence, quels sont vos atouts ?

Du fait du positionnement du franchiseur en dépannage multi-technique dédié aux donneurs d'ordre maintenance (grandes enseignes et institutionnel de l'immobilier), Leader Services permet à ce type de client de répondre à leurs besoins de dépannages tout corps d'état. Et si vous rajoutez l'écoute du client, la rapidité d'intervention et le sérieux concernant le travail réalisé associé à la notoriété de Leader Services auprès des clients pro, vous obtenez les clefs de la réussite. Après m'être mainte fois entretenue avec mes clients, Leader Services se positionne sur un marché sans concurrent réel, uniquement de la concurrence indirect par des plombiers indépendant, peintres ou autres,

le génie de Leader Services s'est de pouvoir répondre à la majorité des demandes de dépannage multi-technique pour les professionnels.

- Vos résultats économiques sont-ils satisfaisants et correspondent-ils à ce que vous espériez ?

Oui, mon Chiffre d'Affaires dépasse même mes espérances ! A l'heure d'aujourd'hui, certains de mes devis sont directement validés par téléphone, c'est vous dire ! C'est une certaine fierté pour moi, d'autant plus que certains clients sont de grands groupes. En un an, je trouve formidable d'être reconnu à ce point dans mon travail, d'avoir gagné la confiance de mes clients.

- Combien de dépannages réalisez-vous en moyenne par jour ?

Actuellement, entre 3 et 6, cela dépend de la demande et de la nature et de la durée de l'intervention.

- Quelle peut être la fourchette des tarifs indiqués sur vos devis ? Sont-ils facilement acceptés par les clients ?

Il est compliqué de vous donner une fourchette de prix, dans la mesure où les interventions sont vraiment variées et concernent des services différents. Quoi qu'il en soit, j'ai très peu de refus de devis, ils sont acceptés à 95% par ma clientèle.

- Quel est le délai moyen de paiement des clients et le mode de règlement le plus courant ?

Globalement, le délai de paiement est à 30 jours et s'effectue essentiellement par virement.

- Quels sont vos principaux fournisseurs ? Quels sont les délais de paiement et les remises dont vous bénéficiez réellement ?

Ce sont exclusivement des fournisseurs français, dont le matériel est aux normes CE et NF. Pour en citer quelques-uns, Brossette, Dupont, CEDEO. Le délai de paiement est à 30 jours, par virement. Il est vrai que de faire partie d'un réseau permet d'atteindre rapidement des remises intéressantes.

- Le franchiseur est-il à vos côtés et vous aide-t-il à développer votre entreprise de manière satisfaisante ?

Oui. Comme évoqué avant, Leader Services reste disponible pour me guider techniquement, commercialement, au moindre souci, j'ai une réponse rapide du franchiseur. L'assistance et l'aide en continu fonctionne très bien.

- Avez-vous trouvé la formation complète et suffisante ?

Oui la formation initiale m'a permis de gérer efficacement tous les problèmes courants de mon entreprise, de l'ouverture à ce jour. De plus la formation continue me permet de me projeter sur les années à venir.

- Recommanderiez-vous cette franchise à de futurs candidats et pour quelles raisons ?

Oui, je leur conseillerais de rejoindre Leader Services car cela m'a beaucoup servi et je pense que c'est un très bon système pour se lancer en tant que chef d'entreprise. On est guidé, accompagné, on gagne pas mal de temps. Le suivi de l'activité par une personne expérimentée est important. En phase de création le franchiseur Leader Services est investi et vous accompagne chez les banquiers que vous choisissez et peut vous aider dans la présentation du projet, si on le souhaite. En phase d'ouverture Leader Services vous fournira sa liste de clients, vous aidera à démarcher vos premiers clients, vous aidera à organiser vos achats fournisseurs. En phase de fonctionnement Leader Services vous aidera à utiliser les instruments de gestion pour optimiser votre gestion au quotidien. C'est une relation de confiance qui s'est installée entre nous. Nous échangeons

régulièrement au sujet du matériel, des nouveautés. Je trouve qu'il y a de bons échanges et qu'il est à l'écoute de son réseau.

- Pensez-vous qu'une personne qui n'a jamais exercé et qui serait gestionnaire du centre de profit peut réussir à développer son activité dans ce secteur ?

Oui, je le pense. Tout simplement parce que le franchiseur est très présent et soutient ses franchisés, quel que soit le profil de ces derniers. La formation et l'assistance sont complètes et permettent d'avoir toutes les réponses aux questions que l'on se pose et se posera.