



# Organiser la communication d'un réseau en développement

*Success Story*





## L'entreprise



French Coffee Shop est une entreprise **née en 2002** dans le bassin d'Arcachon tenant son origine des concepts de **coffee shops** aux Etats-Unis. Elle regroupe maintenant **50 points de vente** dans l'Hexagone et utilise Digitaleo depuis 2022.



## Le contexte

Le réseau a changé de direction en 2020, il a donc fallu renouer le contact avec tous les franchisés pour **développer, structurer et moderniser** le réseau et pallier leur manque de notoriété en retravaillant leur communication.



## Le besoin

1. **Professionaliser la communication** du réseau
2. Choisir et Mettre en place un outil pour favoriser l'**autonomie des franchisés**
3. Accompagner et **engager les franchisés** pour accroître les **performances locales**



## La solution

“On avait la volonté de déployer un **outil de marketing local**, notamment pour les réseaux sociaux, la PLV, le presence management et les avis clients.

L'objectif : proposer une **plateforme qui regroupe tous les leviers** au même endroit.

Digitaleo répondait à tous ces enjeux avec en prime le bénéfice d'un **outil ergonomique et ludique, adapté aux différents niveaux de maturité digitale** de nos franchisés.

Nous pouvons prendre la main sur certains sujets tout en **laissant une certaine autonomie** à nos points de vente en local. “



**Julie-Anne DUGOU**  
Directrice Marketing

**60%**

des franchisés actifs dès le premier mois

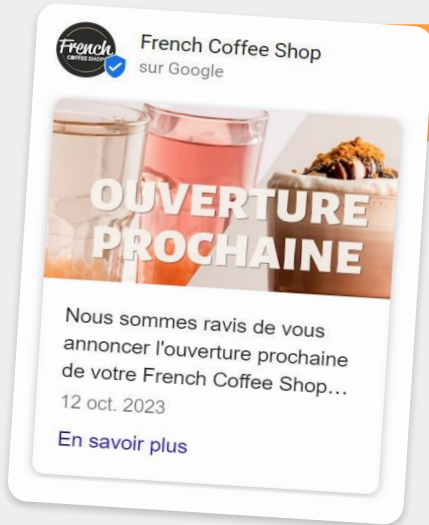
**+74%**

de taux de réponse aux avis clients en 6 mois

**+63%**

d'avis clients en 1 an et demi

# Fonctionnalités plébiscitées par



## Presence management

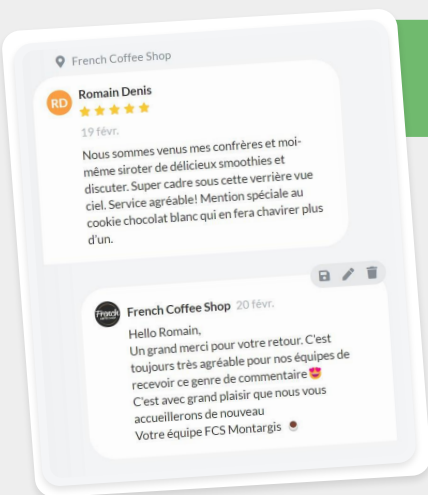


### Au siège :

- Vision globale des perf' des pages locales
- Descriptions SEO pour un meilleur référencement

### Local :

- Mises à jour horaires exceptionnels
- Publication de Google Posts préparés par le siège
- Multi-diffusion sur les différents annuaires locaux



## Avis clients

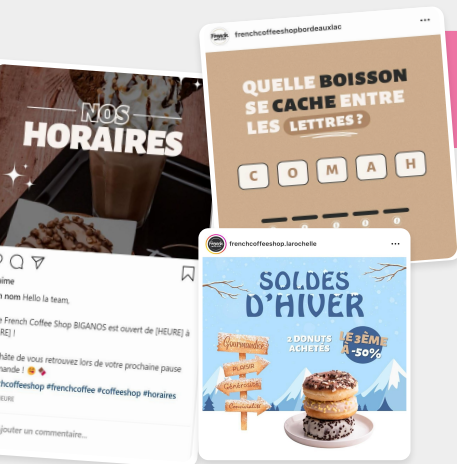


### Au siège :

- Réponse automatique aux avis clients
- Création de modèles de réponses par catégories
- Analyse sémantique des avis clients

### Local :

- Choix de répondre aux avis ou de déléguer cette tâche au siège
- Notification dès la réception d'un avis



## Réseaux sociaux

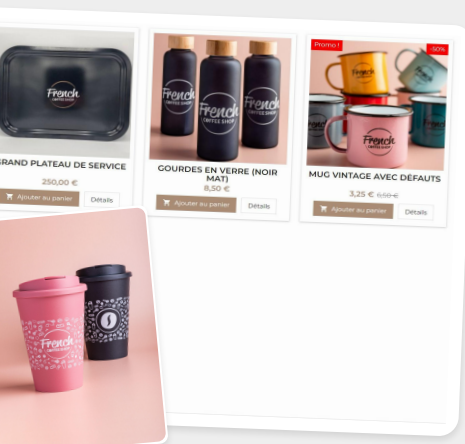


### Au siège :

- Mise en ligne de modèles de post chaque semaine
- Maîtrise de l'image de marque

### Local :

- Publication en 3 clics
- Description libre et champs personnalisés selon l'établissement



## Print et goodies



### Au siège :

- Mise à disposition de PLV, goodies et tenues personnalisables et imprimables
- Suivi des stocks

### Local :

- Personnalisation et commande en un clic

## Pour les franchisés

“Nos franchisés avaient besoin d’une **plateforme** très simple à utiliser.

Avec Digitaleo, ils sont accompagnés mais ils peuvent **garder leur petite touche personnelle** en personnalisant leurs supports PLV, leurs descriptions sur les réseaux sociaux & leurs Google Posts... Ils **gèrent les sujets** qu’ils souhaitent.

L’équipe support de Digitaleo est aussi très réactive et très efficace, ce qui leur a permis de **fluidifier la prise en main de l’outil**.

Nous pensons que l’outil correspond à ce qu’ils auraient imaginé pour répondre à leurs problématiques.

Leurs performances sont meilleures et ils gagnent du temps, donc de l’argent.”



**Salomé ROBESSON**  
Animatrice  
Réseau Franchise

## Pour French Coffee Shop

“Tout d’abord, notre premier objectif était de **satisfaire notre réseau** et c’est chose faite. La plateforme est adaptée à nos besoins.

Le back-office est simple à gérer pour nous. Lorsque de nouveaux franchisés nous rejoignent, ils trouvent l’outil **très accessible**.

Digitaleo nous permet de **déléguer les tâches chronophages** telles que la **formation à l’outil** et la **gestion des avis clients** par exemple.

On est également souvent impliqués par Digitaleo pour **bêta tester des fonctionnalités** et nous pouvons donner nos retours pour améliorer la plateforme.

Grâce au monitoring des usages, on peut surveiller et **aider nos franchisés** et avoir un **regard global sur nos performances et axes d’amélioration**.”



**Julie-Anne DUIGOU**  
Directrice Marketing

Faites le premier pas,  
contactez-nous