

REPAR'STORES

ÉVOLUTION DE L'ENSEIGNE DEPUIS SA CRÉATION : QUELS POSTES ET SERVICES ONT ÉTÉ CRÉÉS ?

Montpellier, le 25 novembre 2024 – Depuis sa création, Repar'stores, leader de la réparation et modernisation de stores et volets roulants toutes marques, réinvente le secteur du bâtiment. Quinze ans après ses débuts, l'enseigne continue de se développer en mettant en place des services et postes stratégiques pour accompagner son réseau et améliorer l'expérience client. Thomas Galy, responsable des services supports, nous en dit plus sur les étapes clés de cette évolution.

« Depuis 15 ans, Repar'stores innove pour soutenir son réseau de franchisés. »

UN CENTRE DE FORMATION, DÉDIÉ À SES FRANCHISÉS.

Seulement quelques années après sa création, Repar'stores met en place son propre centre de formation interne pour former et développer les compétences de ses franchisés. *« Notre mission est de donner à chaque franchisé les moyens d'exceller dans son métier »* explique Thomas Galy.

Le programme de formation commence par une intégration complète, comprenant six semaines de formation initiale, suivies de trois jours de formation continue chaque année. L'enseigne a également instauré 21 points de contrôle qualité, validés par DataDock, pour garantir l'excellence des prestations proposées aux chefs d'entreprises franchisés, et leurs salariés. Ce centre de formation, nommé Abipeç, illustre parfaitement l'engagement de Repar'stores envers ses franchisés et leur réussite, et renforce les valeurs de l'entreprise autour de la transmission et de l'amélioration continue.

LE PÔLE PLANNING, POUR FAIRE GAGNER DU TEMPS AUX FRANCHISÉS.

Pour permettre aux franchisés de se concentrer pleinement sur leur métier, Repar'stores a lancé en 2018 le pôle planning. *« Nous leur faisons gagner en moyenne deux heures par jour »* précise Thomas Galy. Ce service, adopté par près de 50 % des franchisés après une phase pilote, gère les prises de rendez-vous et les agendas. Aujourd'hui, le pôle planning emploie 40 collaborateurs et continue d'innover. *« Nous cherchons à alléger les tâches administratives pour que nos franchisés puissent se concentrer sur le terrain »* ajoute Thomas Galy. *« Nous réfléchissons à d'autres services qui soulageraient les franchisés tels que la gestion des impayés, ou encore la gestion des commandes. »*

UN SERVICE MARKETING POUR ACCROÎTRE LA NOTORIÉTÉ DES FRANCHISÉS.

Pour soutenir ses franchisés dans leur visibilité locale et nationale, Repar'stores a renforcé son service marketing. Ce service gère leur présence sur des plateformes clés, telles que Google My Business et Pages Jaunes, afin d'assurer une visibilité homogène et optimisée sur tout le territoire.

Pour aller encore un cran plus loin, des outils, tels que des QR codes, ont été créés pour faciliter la collecte d'avis directement chez le client, permettant aux franchisés de bénéficier d'une jolie réputation en ligne.

ET AVEC TOUT CELA, DE BELLES PERSPECTIVES D'AVENIR.

En 2023, une enquête de satisfaction menée par l'Indicateur de la Franchise a révélé un taux de satisfaction de 96 % parmi les franchisés de Repar'stores, un chiffre remarquable pour un réseau de cette envergure. Cette performance témoigne de l'engagement constant de l'entreprise pour répondre aux attentes de ses franchisés et anticiper leurs besoins. « *Nos franchisés nous inspirent, nous poussent à évoluer et nous accordent leur confiance ; c'est une vraie chance* » souligne Thomas Galy.

Fort de cette relation de confiance et de ces résultats, le réseau Repar'stores poursuit son expansion avec une stratégie axée sur l'innovation, la modernisation et l'accompagnement humain.

À propos de Repar'stores

Fondée en 2009, Repar'stores est la première entreprise nationale de réparation et de modernisation de stores et volets roulants toutes marques. En 2023, le chiffre d'affaires est de 89 millions d'euros pour les franchisés et de 50 millions d'euros pour la tête de réseau. Repar'stores s'affiche comme un réseau fort ayant dépassé le cap des 290 agences.

En 2023, Repar'stores a réalisé une enquête de satisfaction globale avec l'Indicateur de la Franchise (organisme d'enquête indépendant) auprès de ses franchisés et a obtenu des résultats inédits pour un réseau de cette taille avec **96% de satisfaction générale**.