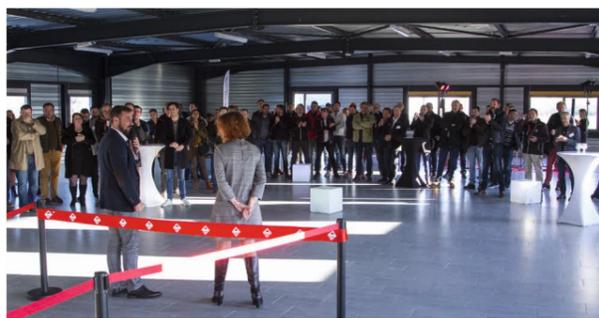


Entre Toits & Noues

Le journal du réseau ATTILA

Le réseau ATTILA inaugure son second centre de formation



« Rien ne prédispose plus au conformisme que le manque de formation » *Gustave Thibon - Philosophe (1903 - 2001)*

Le 4 avril dernier, le réseau a inauguré son second centre de formation, cette fois-ci à Lyon, sur 1 000 m², 2 niveaux pour une capacité maximale de 200 personnes. Après le premier ouvert en juin 2016 à Montargis, c'est le deuxième établissement qui sera totalement dédié à cette discipline.

Depuis de nombreuses années, ATTILA a fait de la formation l'un des enjeux majeurs de son développement, dans une logique globale de marque employeur. Les avantages pour les entreprises de former leurs personnels ? Faire face à l'avancée constante de la concurrence et ne jamais avoir le moindre retard. De plus avoir des collaborateurs parfaitement formés aux progrès technologiques et aux dernières normes en vigueur est le meilleur moyen pour être toujours « devant ».

Autres atouts : actualiser les connaissances, développer de nouvelles compétences, acquérir une plus grande autonomie, s'adapter aux différentes évolutions, obtenir de nouvelles qualifications, embrasser un plan de carrière, contribuer au développement social individuel et collectif...

Le bien-fondé de la Formation est une évidence et quelle belle évolution chez ATTILA : 2014 (48 stagiaires pour 2 640 heures de formation animées), 2016 (324 stagiaires pour 9 460 heures), 2018 (716 stagiaires pour 13 390 heures) et pour 2019, les objectifs sont : 1 100 stagiaires formés pour plus de 20 000 heures de formation. Sans nul doute, que la formation deviendra un atout décisif dans le développement de notre réseau. JLC

L'édito de Benoît

« La vision est l'art de voir les choses invisibles »

Jonathan Swift - Artiste, écrivain, Essayiste (1667 - 1745)

« Un dirigeant, un capitaine de vaisseau qui souhaite guider son entreprise plus loin et mieux que les autres doit posséder et partager 4 éléments clés : une vision claire, des objectifs assignés, un savoir-faire différenciant et prendre du plaisir à ce qu'il fait.

La vision, nous l'avons : la Défense du Capital-toit. Les objectifs, les caps ? Ils sont au nombre de deux : devenir la référence nationale dans la maintenance de toiture et représenter l'un des réseaux les plus performants de France, humainement, organisationnellement et économiquement afin d'assurer sa pérennité. Un savoir-faire différenciant ? Nous avons inventé un nouveau métier celui de la maintenance de toiture.

Et enfin le plaisir que l'on prend, chaque jour, à ce que l'on fait. Je n'ai aucun doute sur l'investissement et l'implication de chacune et de chacun d'entre nous.

« La défense du Capital-toit », notre vision, est un puissant levier de réussite commune.

Dans un monde en perpétuel changement, elle nous guide, nous permet de garder le cap et galvanise le réseau dans sa globalité.

Cette vision va évoluer, se construire dans le temps mais ne changera pas. Elle représente la raison d'être de l'enseigne.

Elle va nous permettre de transcender l'entreprise ATTILA avec un grand E et de résister au temps et aux modes. La défense du Capital-toit est la colonne vertébrale du réseau, son ADN.

Mais elle est bien plus que cela. Elle est la description vivante, imagée et précise, d'une vocation, d'une dynamique, d'un futur ambitieux possible à atteindre.

Devenons ensemble ce que nous sommes, toutes et tous : des défenseurs(euses) du Capital-toit. »
Benoit LAHAYE | Fondateur et Président du réseau ATTILA



Scannez ce QR Code avec votre mobile et retrouvez l'intégralité de ces articles.

Pour lire ce code, nous vous conseillons de télécharger l'application I-nigma

Zoom sur

- ATTILA se développe : les nouvelles agences **Page 2**
- TTA : un métier d'avenir **Page 3**
- Sécurité : les valeurs intrinsèques **Page 3**
- Séminaire Gérant(e)s 2019 **Page 4**
- ATTILA à Franchise Expo 2019 : Bilan **Page 4**

On en parle

ATTILA Nîmes à l'honneur

« Le vrai bonheur, il est dans ta recherche, ta patience et ta ténacité. »

Robert Sabatier - Poète et écrivain (1923 - 2012)



Début du mois, Laurent Raguet a reçu un courrier qui l'a rendu particulièrement fier de son agence. La société Haribo, lui annonçait que suite aux activités menées par ses équipes sur leurs sites en 2018, 100% des activités de l'agence nîmoise étaient conformes aux standards de fournisseur de bonbons.

De plus ce résultat les classait 1er parmi 77 sociétés extérieures notées et les faisait rentrer dans le cercle très fermé des 40 sociétés qui avaient obtenu le même score.

Comme le précise Laurent « C'est une belle récompense qui résulte d'un travail méthodique des équipes tant sur la gestion de la relation client, la réalisation de l'analyse des risques et plans de prévention, que sur le terrain par les TTA à travers le respect des règles pour leur propre sécurité avant tout et aussi pour la sécurité et la sérénité de notre client ».

« C'est aussi notre contribution au rayonnement de l'image d'ATTILA ».

Cette distinction a gonflé à bloc les équipes de Laurent qui conclut « Ce trophée est déjà remis en jeu pour 2019. Aussi nous allons garder cette même rigueur et cette même exigence qui nous permettent de nous différencier d'une manière significative et qui est un argument commercial à utiliser sans modération ».

Laurent Raguet | Gérant ATTILA Nîmes | JLC



| HARIBO | | GIE GE | |
|---------------------------|-------------------------|----------------------------|----------------------|
| François REAUCHAMPEL | Jean PROULLEAU | Pierre BALONDI | Nicolas COZÉ |
| Responsable France | Responsable Engineering | Responsable Service Client | Responsable de la GE |
| Responsable Marketing | Responsable Qualité | Responsable Sécurité | Responsable de la GE |
| Responsable Développement | Responsable Formation | Responsable Logistique | Responsable de la GE |

Agences et animation

Focus client : quand ATTILA Bourg-en-Bresse rend hommage

« Parce que la vie serait compliquée sans eux ! Le Centre Hospitalier de Fleury, celui de Lons le Saunier, la Clinique Convert à Bourg en Bresse ou encore l'école de formation des infirmiers(es) et bien d'autres encore, nous font confiance pour entretenir, réparer et améliorer leurs toitures.

Tous les jours, ils travaillent dur, font des nuits, des astreintes, des gardes et prennent soins des malades, des familles, de nos enfants, parents, grands-parents... Ils font tous les jours un travail remarquable rempli d'empathie, de bienveillance et de soutien. Mais le seul qui les protège au quotidien, qui les met à l'abri et leur permet de se concentrer sur les personnes

malades : c'est leur toit !

C'est pour cela que le réseau ATTILA protège sans cesse le Capital-toit, indispensable au bon fonctionnement de ces établissements.

Des interventions remarquables sur le toit de l'héliport ou au-dessus d'un bloc opératoire demandent à nos collaborateurs la plus grande implication, de la maîtrise et toujours dans le but de faciliter leur travail au quotidien. Bravo à toutes ces personnes qui travaillent dur et un grand merci à nos équipes qui nous permettent de répondre aux attentes de nos clients. »

Vanessa Goumaz | Assistante ATTILA Bourg-en-Bresse



**Au
coeur
de nos
valeurs**

Agences et récompenses

France DABEK primée



Assemblée des mandataires du MEDEF Hauts de France

Lors de l'Université régionale des mandataires MEDEF, France DABEK, responsable de l'Agence ATTILA Valenciennes a reçu un nouveau prix récompensant son engagement et sa ténacité. Bravo une nouvelle fois à France, qui par son rayonnement extérieur, donne une belle image de notre réseau.

JLC

« Donner du sens, avoir un projet commun »
L'équipe puise son énergie dans le sens que revêt son activité quotidienne. Lorsque celle-ci est connectée à la vision d'un destin dans lequel chacun se retrouve, un futur qui donne la fierté des efforts d'aujourd'hui, les exigences deviennent plus intelligibles et sont source de progrès et d'implication. Chacun a besoin de se dessiner une nouvelle dimension qui donne un sens à son action, qui donne envie, qui rend fier de ce qui est fait. L'absence de projet, de vision, favorise les états d'âme et la remise en cause des exigences. Le désir du lendemain crée l'énergie nécessaire à la réalisation des efforts de

Nouvelles agences

Nouvelles agences : Les deux font la paire !

Notre réseau continue son développement : agences multisites et bien-sur, nouveaux franchisés. Découvrons la promotion du premier semestre 2019.



ATTILA Aubagne

Franck MEUCCI débute sa carrière chez Leroy Merlin au poste de chef de secteur commercial et ce durant 7 ans puis crée sa propre entreprise dans la restauration.

Il ouvre un établissement qu'il gère pendant 4 ans puis le cède.



Ensuite, il participe à la création et au développement de l'enseigne commerciale « la Plateforme du bâtiment » en tant que directeur de l'établissement de Marseille. « J'ai exercé cette fonction pendant 7 ans, et obtenu une maîtrise en gestion des entreprises. Par la suite j'ai été nommé directeur régional chez Point P puis directeur régional chez Sfic », précise Franck.

Les raisons qui l'ont amené à s'orienter vers la Franchise ? « Après mon cursus de salarié, j'ai décidé de réorienter ma carrière en me tournant vers l'entrepreneuriat : indépendance, autonomie, goût d'entreprendre, liberté d'action et enfin défis ».

Et pourquoi ATTILA ? : « Je me suis orienté vers une franchise me permettant de bénéficier d'un savoir-faire éprouvé. Et j'ai choisi ATTILA pour les raisons suivantes : modèle économique performant, concept novateur, attirance pour les métiers du bâtiment, offre de service écologique et pérenne qui s'adresse à un portefeuille clients diversifié dans une logique d'activité durable et récurrente, prestations innovantes et de qualité, toujours exécutées dans les règles de l'art et dans le strict respect des principes de sécurité ».

ATTILA Besançon Nord

Xavier Simonin, qui êtes-vous ? « Après mes études de gestion d'entreprise j'ai travaillé chez Castorama en évoluant jusqu'au poste de chef de secteur. La grande distribution est une bonne école. J'ai développé mes compétences au niveau management et organisationnel. Après 7 années dans ce groupe, j'ai eu l'envie d'évoluer vers un nouveau défi avec un intérêt pour les métiers du bâtiment. »



Pourquoi « entrer en Franchise » ? : L'idée d'entreprendre et de devenir chef d'entreprise résonnait dans sa tête « depuis tout petit ». Il choisit la franchise car cela lui permettait un démarrage d'activité rapide ainsi qu'une transmission de savoir-faire et un accompagnement.

Enfin quand on le questionne sur son choix d'ATTILA, il répond spontanément : « Dans un monde en évolution, je crois au concept ATTILA et partage ses valeurs humaines. Nous sommes sur un métier de prestations de services avec une approche innovante, de qualité, qui ne peut être concurrencée par le digital à moyen terme. Une offre de services durable, agir pour garantir la longévité des toits, le client au cœur des priorités autant d'atouts qui m'ont décidé à me lancer dans l'aventure. »

Bienvenue à tous les deux.

JLC

ATTILA Limoges Est « dans les petits papiers »

« INTERNATIONAL PAPER, une usine à Papier à Saillat sur Vienne, est client chez nous depuis 2012 et nous confie les contrats d'entretien de l'ensemble des toitures de son site soit plus de 71 000 m².

Nous réalisons des travaux grande hauteur et des interventions sur matériaux amiantés, mais également sur étanchéité en limitant l'usage de la flamme, certaines réparations ou travaux en toitures nous sont également confiés en sus des CE.

Site sensible avec la présence de nombreux produits toxiques (blanchiment de la pâte à papier entre autres), les conditions et consignes de sécurité sont très strictes et chaque intervention est encadrée.

INTERNATIONAL PAPER

Nos TTA bénéficient d'un accueil et d'une formation propre au site et à ses spécificités, avec accompagnement d'un organisme spécialisé dans la gestion de la sécurité des sites à risques.

Depuis le début de cette année, notre client a renforcé sa démarche en se dotant d'un outil personnalisé de formation en e-learning sur la sécurité.

Aussi l'ensemble de nos équipes (9 personnes) a suivi en mars, 2h de formation et tests (vidéos et quizz) en ligne, pour obtenir un certificat permettant la validité du badge d'accès personnel à l'usine.»

Alexia Cherigny | Assistante ATTILA Limoges Est

ATTILA Vitrolles accroît son expertise « sécurité » avec la certification MASE

« Vendredi 29 mars 2019, nous obtenons notre certification MASE (Manuel d'Amélioration Sécurité des Entreprises). Certification axée sur la sécurité, elle a pour objectif de réduire les risques au travail, quelle que soit l'activité de l'entreprise. Pour atteindre cet objectif, le référentiel implique de lister les risques et prendre des actions proactives pour les réduire, former et informer le personnel, mettre en place des indicateurs pour mesurer les incidents et accidents au travail et mieux connaître la réglementation. »

En résumé, élaborer un système d'amélioration continue pour réduire les risques au travail.

Cette certification est importante pour nous car déjà elle nous permet d'être capable de répondre à des protocoles exigeants en matière de sécurité et surtout de suivi de ces derniers (réunions sécurité, audits chantiers, respect des règles, procédures de recrutement renforcées, retours sur expériences, gestion administrative stricte...).

Et aussi car, grâce à elle, nous pouvons « entrer » dans des entreprises « poids lourds » qui exigent cette certification.

Voilà une petite nouvelle de chez nous, dont nous sommes fiers. »

Mélanie Gilbert | Assistante ATTILA Vitrolles



Vie de terrain

Chargé(e) de Clientèle

Chargé(e) de Clientèle : un métier central chez ATTILA

Retour sur ce métier incontournable chez ATTILA. Dans de très nombreuses agences du réseau ATTILA, un chargé de clientèle, parfois plusieurs, dynamisent l'activité commerciale. Il accompagne le gérant dans les phases de commercialisation et dans la relation client. Il contribue



«Prenez de la hauteur avec ATTILA»

Devenez Chargé de Clientèle (H/F)

ainsi à améliorer la satisfaction client et la pérennité de l'activité.

Le chargé de clientèle organise et gère différentes thématiques : développement commercial d'un portefeuille prospects et clients, chiffrage des dossiers, commandes de matériels et fournitures, organisation et suivi des chantiers, management des équipes de Techniciens de Toiture, reporting d'activité...

En menant à bien ces différentes missions, il joue un rôle majeur, «central», dans la performance de l'entreprise franchisée.

Être Chargé de Clientèle est un métier global, transverse, embrassant différentes disciplines et qui suscite de nombreuses vocations chez nous. JLC

Sécurité



« Ta sécurité, ma sécurité, notre responsabilité »

Dans nos métiers, le travail en binôme est essentiel et la sécurité de l'autre et réciproquement est fondamentale. La sécurité, c'est bien sûr des équipements, des matériels, des procédures mais c'est aussi considérer l'autre, prendre soin de lui, lui porter attention. Et tout ceci passe par des valeurs et des vertus.

On pense ici à l'interdépendance donc à la **Coopération** : « j'ai besoin de l'autre pour avancer, parce que fondamentalement nous sommes vulnérables ». C'est donc reconnaître une forme de dépendance à l'autre, qui s'en remet à nous, parce qu'il a besoin d'appui. On peut évoquer aussi la **Confiance**. On se met en risque parfois en déléguant des tâches qu'il est plus rassurant de réaliser soi-même. C'est toujours un acte de foi dans l'autre lorsqu'il s'agit de faire confiance à quelqu'un, de ne plus faire soi-même.

La **Reconnaissance** est aussi essentielle. Chacun d'entre nous manifeste un fort besoin de valorisation, d'être écouté, de noter que l'on lui consacre du temps, de mise en valeur de sa contribution. La reconnaissance de l'autre est majeure.

Le travail en binôme implique aussi le principe de **Réciprocité** entre celui qui prend soin et celui qui reçoit les « soins ». C'est un principe qui éclaire d'un jour nouveau des notions telles que la « symétrie des attentions ».

La liste est encore longue. Terminons par l'enjeu de l'**Ecoute**. Elle est la première manifestation de la considération que l'on a pour l'autre. Dans une posture individuelle autant que collective, l'écoute retrouve ici une place fondamentale dans cet environnement sécuritaire. « La sécurité, c'est l'affaire de tous. » JLC

Assistant(e)s

Les cigognes de la Bresse sont dans la place !

« Parce qu'il n'y a pas qu'en Alsace où l'on trouve des cigognes !! (Petit clin d'œil à mes collègues Alsaciens-es). Dans notre belle région de la Bresse, ces majestueux volatiles ont élu domicile. La Bresse a toujours été un couloir de migration des cigognes mais depuis une dizaine d'années elles se sentent bien et restent chez nous. Elles nichent sur de hauts perchoirs (pylônes et poteaux...) qui peuvent peser plusieurs centaines de kilos, une fois le nid constitué.

Quelle surprise de voir ces grands oiseaux lors d'une visite à la maternité du Centre Hospitalier de Fleury.

Le mythe de l'oiseau porteur de nouveau-nés reprend vie. De la légende, aux contes de fées, même si l'on ne croit plus au Père Noël ou autres petits lutins, on les scrute pour voir si elles ne portent pas dans leurs becs un petit colis qui gigote... »

Vanessa Goumaz | Assistante ATTILA Bourg-en-Bresse

ATTILA Limoges Est s'expose !

vous, pour la plupart avec des particuliers avec à la clé une dominance de devis démoissage et nettoyage pour les ¾, quelques contrats d'entretien et des réparations. Nous avons obtenu de plus, un certain nombre de contacts B2B.

C'est aussi l'occasion de recevoir quelques candidatures parfois ou d'inviter nos clients et partenaires sur stand. Une belle réussite ! »

Alexia Cherigny | Assistante ATTILA Limoges-Est

chaque jour. Développer la créativité collective est moteur pour tout projet. Nous sommes tous, d'autant plus investis et responsabilisés dans l'application d'un plan d'action, lorsque nous participons à son élaboration. Donner envie à tout collaborateur de s'impliquer dans son métier, donner un sens à l'activité et aux exigences, amène chaque membre de l'équipe à apporter sa contribution dans l'élaboration d'un projet, d'une solution.

Chaque équipe possède en elle toutes les ressources pour atteindre les buts qu'elle se donne. »

Benoît LAHAYE
Fondateur et
Président du
réseau
ATTILA

« C'est la 4ème fois que nous participons au salon Habitat de Limoges où nous avons tenu un stand 3 jours le week-end du 8 au 10 mars. Comme à l'habitude, nous avons enregistré une trentaine de rendez-

Technicien de Toiture ATTILA : un métier d'avenir

Premiers ambassadeurs du réseau, les expertises des TTA sont le gage de la réussite des interventions du réseau. Professionnels aguerris, ils maîtrisent l'ensemble des techniques pour la maintenance de toiture. Ils interviennent dans le cadre de gestion d'urgence, de réparations et d'entretien, de diagnostics, d'améliorations, de mise en conformité ou de vérification des toits et de leurs éléments associés. Formés en permanence, ces professionnels sont à même de prodiguer conseils et solutions.

Découvrez la vidéo « **Technicien de Toiture : un métier d'avenir** » disponible sur Youtube et en interne. A ce titre je tiens à remercier l'agence ATTILA Beauvais (et son client) pour le tournage de ce film, et en particulier Sébastien Cailliet, Julien Eid, Julien Legrand, Clément Dolle, Mathieu Boulon et Romary Fontaine. JLC

YouTube



Scannez et visionnez la vidéo



La morsure de l'hiver s'en est allée, laissant place à la douce saison printanière...

« Les plaisantes températures de la journée contrastent agréablement l'humide fraîcheur matinale. Les orages qui en résultent nous rappellent le confort que représente une toiture saine et l'importance de veiller à notre Capital-toit. Les équipes d'ATTILA Bordeaux Nord se sont récemment mobilisées à la demande d'un client sinistré. L'orage de la nuit ayant occasionné des infiltrations dans l'enceinte d'un bâtiment, une équipe de cordistes fut dépêchée pour intervenir.

Accompagné d'un représentant désigné de l'entreprise utilisatrice, un plan de prévention fut mis en place, énumérant les divers risques liés à la structure, l'activité et l'intervention. Après la pose de points d'encrage et une fois équipés des EPI adaptés, les TTA ont procédé au diagnostic de la zone incriminée.

L'analyse technique finit par révéler une défaillance au droit d'un des paratonnerres. En effet, en frappant, la foudre avait déplacé les ardoises autour de l'ouvrage en zinc assurant l'étanchéité de cette émergence, lui même partiellement détruit.

L'équipe put intervenir rapidement en restaurant les éléments dans le respect de l'esthétique de ce bâtiment historique.

La sécurité fait partie des gênes de notre société. Parce que le risque existe, nous prôtons la formation,

Techniciens de toiture

l'exigence et l'esprit d'équipe.

En transmettant ces valeurs et en partageant les expériences, nous créons un cadre de travail serein, permettant à chacun de se prévenir du risque.

ATTILA c'est le confort d'un service de proximité avec la force d'un grand groupe.

Parce que la sécurité n'attend pas, les agences du réseau ATTILA réparties partout en France garantissent des interventions rapides et de qualité sur tous types de toitures. »

Antoine GRILLET
BOUCHAUD | TTA
Bordeaux Nord



Vie de réseau

Évènements

Séminaire gérants 2019 : un projet à la hauteur d'un réseau ambitieux

Les 3, 4 et 5 avril derniers s'est déroulé le nouveau séminaire gérants. L'occasion de faire le bilan sur les activités du réseau en 2018, d'intégrer la vision du réseau à l'horizon 2025, de découvrir les nouveaux projets en cours et de faire fructifier notre fameuse intelligence collective autour de tables rondes. Mais ce n'est pas tout !

Un élément majeur de cet évènement, l'inauguration de notre nouveau centre de formation à Lyon (voir page 1).

Pour le séminaire proprement dit, voici les grands actes.

En introduction, Benoît Lahaye est revenu sur les très bons résultats du réseau sur l'année écoulée, avec un focus sur chaque service support.

Autre signe que notre réseau est en très bonne santé, le



renouvellement de contrat des agences de Marc Bellot, Bruno Ancel, Aurélien Revel, Franck Decavata et Bruce Randon, le futur lancement des secondes agences pour les gérants multisites (au nombre de 8, formidable exemple de croissance interne) et la présentation de nos deux nouveaux gérants Franck Meucci (Aubagne) et Xavier Simonin (Besançon Nord) (voir page 2), synonyme de croissance externe pérenne.

Benoît Lahaye termina son intervention sur la « vision 2025 » autour de la Défense du Capital-toit et de nos deux caps majeurs.

Puis ce fut au tour de Pascal Sidot, nouveau Directeur Général opérationnel, d'intervenir : objectifs à 5 ans, retours sur son « tour de France des agences », dossiers

et chantiers des services TDR sur les toutes prochaines années, ... autant de sujets propices aux échanges. La matinée se termina sur des témoignages gérants.

L'après-midi fut à la fois studieuse et animée, rythmée par les ateliers « parlons-nous ».

La soirée ? Cocktail dînatoire et inauguration « live » du centre de formation de Chassieu. Un moment d'émotion et de fierté pour Laure et Benoît Lahaye.

Le lendemain une animation de cohésion (visite de Lyon et énigmes) attendait l'ensemble des participants, suivi d'un déjeuner frugal. Cohésion, réflexions, projections, motivation : autant de synonymes d'un réseau mature, le nôtre ! JLC



Franchise Expo : « The place to be »

Franchise Expo confirme sa position de rendez-vous incontournable mondial. L'édition 2019, avec 572 exposants et 90 secteurs d'activité représentés, a conquis plus de 35 000 visiteurs.

Malgré un contexte économique difficile, le modèle de la franchise réaffirme sa solidité et attire tous les profils. Ces 4 jours de rencontres (17 au 20 mars), associés à un programme de 100 conférences et ateliers complètement gratuits, permettent à tous les visiteurs d'avancer dans leurs projets d'entrepreneuriat ou d'investissement.



Pour rappel, dans le domaine de la Franchise, la France, avec 2 000 réseaux, est leader européen et 3ème mondiale (1ère la Chine avec 4 000 réseaux, 2ème les

Etats-Unis avec 3 000 réseaux) pour un CA de 62 milliards d'euros en 2018.

Notre réseau a tiré une fois de plus son épingle du jeu. ATTILA devient au fil des années un modèle de franchise connu, reconnu et plébiscité.

Le nombre de contacts qualifiés pour 2019 est de plus de 30% vs 2018. Les personnes rencontrées étaient dans leur grande majorité, documentées et ne venaient pas sur le stand ATTILA « par hasard ».

Notre notoriété naissante, nos prises de parole aux conférences (3 cette année), notre visibilité dans la presse (1ère de couverture de Franchise magazine, très

nombreux articles et communication dans la presse spécialisée), la présence de franchisés ATTILA ainsi que la reconnaissance professionnelle auprès de nos partenaires et du monde de la Franchise, ont grandement guidé leurs démarches.

Un plus sans égal par rapport à nos confrères : la présence de nos agences sur le stand ATTILA pour participer et répondre aux questions des candidats.

Un grand merci à Laure Saillour (Le Mans sud), François et Maud Boucher (Ancenis), Jean-Luc Gauthier (Limoges est), Frédéric Goffin (Valenciennes), M. et M^{me} Jauneau (La Roche sur Yon), M. et M^{me} Forestier (Angers), Stéphane Graser (Beauvais), M. et M^{me} Fontaine (Lorient), Arnaud Peyrusse-Dionisi (Yvetot/Barentin), Thomas Geaufreau (Haguenau). Vivement Franchise Expo 2020. JLC

Un tiercé gagnant !



Le 10 mars dernier, s'est courue l'édition 2019 du semi-marathon de Montargis sur 21 km 100. Ils étaient 781 à prendre le départ (569 hommes et 212 femmes) pour 762 arrivants, qui ont franchi la ligne.

Course qualificative pour les championnats de France, l'épreuve se déroula sur 2 tours d'un circuit à travers la forêt montargoise.

Le réseau ATTILA a été dignement représenté par 3 compétiteurs illustres : Jacques Clerc (dossard 185), Benoît Lahaye (dossard 186) et Arnaud Simeon (dossard 187). Ils ont tous les trois terminé la course. A noter la très belle performance de notre directeur technique qui s'est classé 307ème.

2 citations pour terminer : « Même le dernier d'une course est devant ceux qui ne courent pas » et « Votre tâche la plus importante est de ne pas prendre de l'avance sur les autres, mais à vous surpasser ». A méditer. JLC

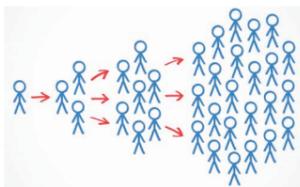
Relation commerciale

Un client satisfait est un Ambassadeur « 2.0 » de la marque

Un client satisfait et confiant est un puissant ambassadeur de la marque. Et c'est parfait car les recommandations d'un client, lorsqu'elles sont reconnues crédibles, ont un réel potentiel d'influence sur les autres « consommateurs ».

De nos jours, les réseaux sociaux présentent des caractéristiques particulièrement bien adaptées à la recommandation : rapidité, instantanéité, accès en direct à sa communauté et aux avis utilisateurs. L'heure est à la parole consommateur libérée.

Le web est le lieu parfait pour échanger autour de ses expériences, chaque entreprise et ses concurrents y sont analysés, décortiqués, parfois critiqués. Ainsi, lorsqu'une marque est recommandée par un client sur les réseaux sociaux, sa crédibilité augmente de façon drastique et immédiate. Les membres de sa communauté seront alors plus enclins à accorder leur confiance à cette marque.



Internet et les réseaux sociaux ont créé une nouvelle forme de bouche à oreille : le marketing viral. C'est une sorte de bouche à oreille 2.0, beaucoup plus rapide et efficace que sa version classique.

Il est donc devenu primordial pour une entreprise d'avoir une bonne notoriété et surtout une bonne E-réputation.

Les clients ont désormais le réflexe de consulter les avis des autres clients sur les forums, les sites de consommateurs et les réseaux sociaux.

Une relation client fondée sur la confiance est un cercle vertueux qui amène satisfaction, fidélisation et recommandation. L'un des effets positifs de la confiance est la recommandation du client auprès de sa communauté.

Conclusion : travailler son environnement site, ses réseaux sociaux, sa page GoogleMyBusiness, se faire recommander par ses clients : le digital fera le reste ! JLC

Jeu d'esprit

« Voici quelques tests à pratiquer individuellement ou en groupe afin de cultiver son esprit. » JLC

- 1) Complétez la série : 3 9 14 18 ? 23
- 2) Complétez la série : 45 54 23 32 16 ?
- 3) Complétez la série : 3 4 7 12 ? 28
- 4) Complétez la série : A D ? J ? P S ? Y
- 5) Quelles sont les deux lettres suivantes : A B E F I J ? ?
- 6) Regroupez en 2 séries distinctes les pays suivants : Autriche, Danemark, Grèce, Islande, Norvège, Portugal, Russie, Turquie
- 7) Complétez la série : 1 2 3 4 9 8 27 16 ? ?
- 8) Trouvez les 3 lettres qui manquent pour former des mots avec les débuts suivants : APO... LET... MET... MAI... MINIS...
- 9) Trouvez le dernier terme de l'analogie : B est à Y ce que C est à...

Réponses
 1) Portugal font partie des 28 pays de l'Union européenne, les autres non
 2) Ici les nombres vont par paire, Le 2e élément découle du 1er, multiplie par 3 à chaque fois, géométrique de raison 3 : on multiplie par 2 à chaque fois, d'où 27 x 3 = 81
 3) On ajoute 1 au premier nombre, 3 au deuxième, 5 au troisième donc le résultat est 19.
 4) Les lettres sont G, M et V.
 5) Voici la progression permettant ces 3 lettres, on compose les mots apôtre, lettre, mettre, maître et ministre
 6) X est la deuxième lettre de l'alphabet (B) et l'avant-dernière (Y). Il faut donc associer la troisième (C) et l'antépénultième (X).
 7) 81 et 32.
 8) 2, 4, 8, 16, ?
 9) La réponse est 21.
 Autriche, Danemark, Grèce