

Έρευνα υποψήφιων νέων Franchisees 2011

Το FRANCHISE SUCCESS ως ο πλέον αξιόπιστος φορέας ενημέρωσης στο χώρο του franchising πραγματοποίησε την «Έρευνα υποψήφιων νέων Franchisees 2011» με στόχο την αποτύπωση των αλλαγών στο προφίλ των franchisees, των τάσεων στο χώρο του franchise και των κρίσιμων θεμάτων που θα πρέπει να αντιμετωπίσουν τα δίκτυα franchise έτσι ώστε να επιτύχουν τους στόχους ανάπτυξης σε περίοδο κρίσης.

Την τρέχουσα χρονική περίοδο παρατηρούνται αλλαγές στο προφίλ των υποψήφιων νέων franchisees, στη διαδικασία λήψης απόφασης που ακολουθούν για επένδυση σε ένα σύστημα franchise, στο βαθμό εμπιστοσύνης τους προς τα μέσα επικοινωνίας και στις απαιτήσεις προς τους franchisors και τις εταιρείες συμβούλων franchise. Το νέο τοπίο παρουσιάζει προκλήσεις και ευκαιρίες προς τα δίκτυα franchise καθώς θα πρέπει να διαμορφώσουν ανάλογα τη στρατηγική τους, τις υπηρεσίες υποστήριξης και την επικοινωνία με τους υφιστάμενους και τους υποψήφιους νέους franchisees. Παράλληλα οι εταιρείες συμβούλων και τα μέσα επικοινωνίας στο χώρο του franchise θα πρέπει να αναδιαμορφώσουν τις υπηρεσίες τους έτσι ώστε να προσφέρουν αξία στα δίκτυα και τους franchisees και να ενισχύσουν την ανταγωνιστικότητά τους.

Τα βασικά συμπεράσματα της έρευνας:

- ▶ Ενώ η οικονομική κρίση έχει σίγουρα επηρεάσει την απόφαση των υποψηφίων franchisees για ένταξη σε ένα δίκτυο franchise αυξάνοντας τον κύκλο λήψης απόφασης, η πλειοψηφία των ερωτηθέντων θεωρούν ότι **το franchise σε περιόδους κρίσης αποτελεί ευκαιρία** καθώς και μια πιο ασφαλή επιλογή επιχειρηματικής δραστηριότητας. Μειοψηφία μόνο των συμμετεχόντων δήλωσε ότι έχει αναβάλει τα επενδυτικά του σχέδια εξαιτίας της οικονομικής κρίσης.
- ▶ **Για τους υποψήφιους franchisees ο ιδανικός franchisor χαρακτηρίζεται από αξιοπιστία, διαφάνεια και υπευθυνότητα.** Σημαντικό κριτήριο αποτελεί η οικοδόμηση μακροχρόνιων σχέσεων με τον franchisor. Είναι προφανές ότι η νομοθετική ρύθμιση της προ-συμβατικής περιόδου θα συμβάλει ιδιαίτερα στην ενίσχυ-

ση της αξιοπιστίας του θεσμού και στην περαιτέρω ανάπτυξή του.

- ▶ **Το ύψος της επένδυσης και η αξιοπιστία της επιχείρησης φαίνεται να πρωτοπορούν στα κριτήρια επιλογής ενός franchise concept.** Η ύπαρξη διαφάνειας με τους franchisees είναι κρίσιμα στοιχεία για την ένταξη σε ένα δίκτυο franchise και στον τομέα αυτό απαιτείται διαφοροποίηση του μοντέλου προσέλκυσης και επιλογής franchisees.
- ▶ **Υπάρχει ανάγκη για αξιόπιστη πληροφόρηση στο χώρο του franchise και καθοδήγηση στα πρώτα επιχειρηματικά βήματα των νέων franchisees,** γεγονός που καθιστά αναγκαία την ύπαρξη σοβαρών υποδομών και κουλτούρας "franchise".

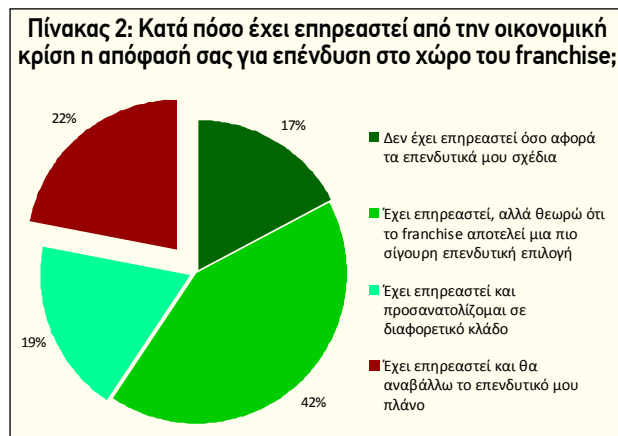
Προφίλ συμμετεχόντων:

Οι συμμετέχοντες είναι κατά κύριο λόγο άτομα 20-59 ετών οι οποίοι έχουν εκπλώσει

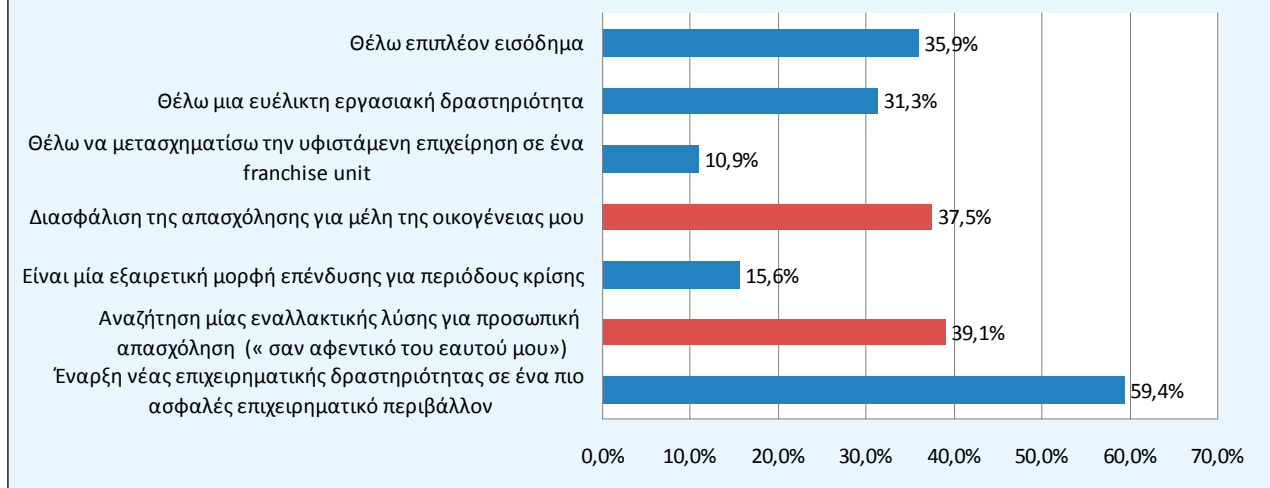
Πίνακας 1: Σε περίοδο κρίσης:



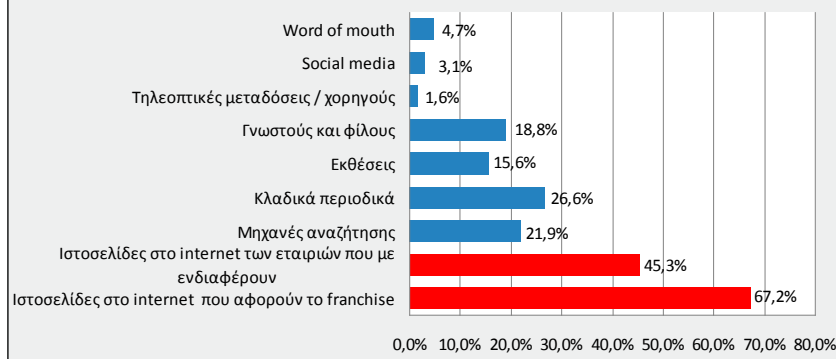
Πίνακας 2: Κατά πόσο έχει επηρεαστεί από την οικονομική κρίση η απόφασή σας για επένδυση στο χώρο του franchise;



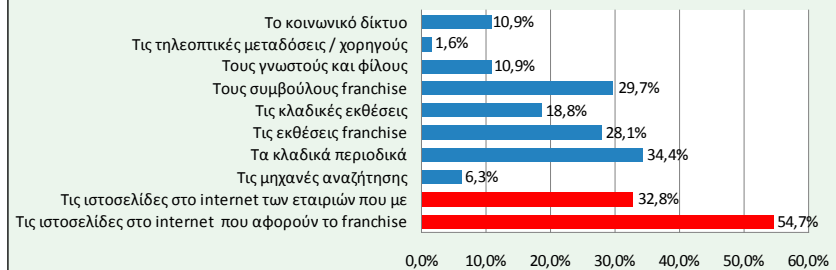
Πίνακας 3: Για ποιο λόγο εξετάζετε να επενδύσετε σε ένα franchise concept;



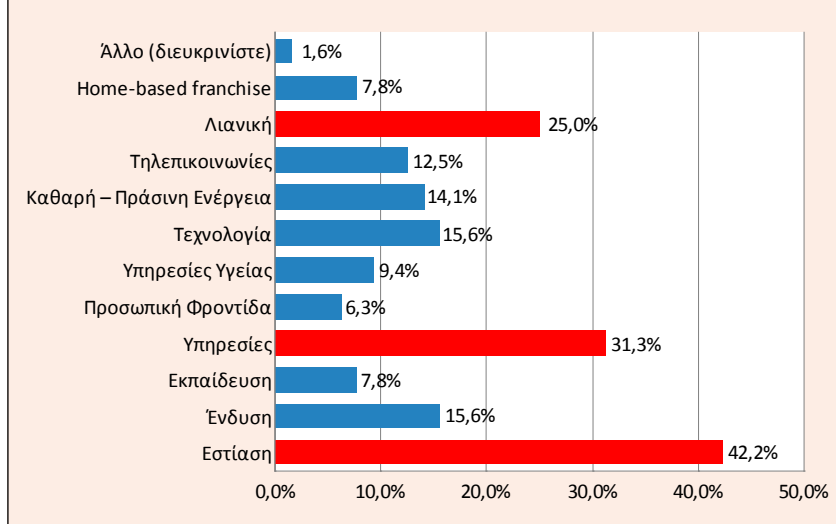
Πίνακας 4: Πήρατε πληροφορίες από:



Πίνακας 5: Ποιά μέσα εμπιστεύεστε περισσότερο για την ενημέρωση σχετικά με το franchising;



Πίνακας 6: Σε ποιο κλάδο είναι πιθανότερο να επενδύσετε;



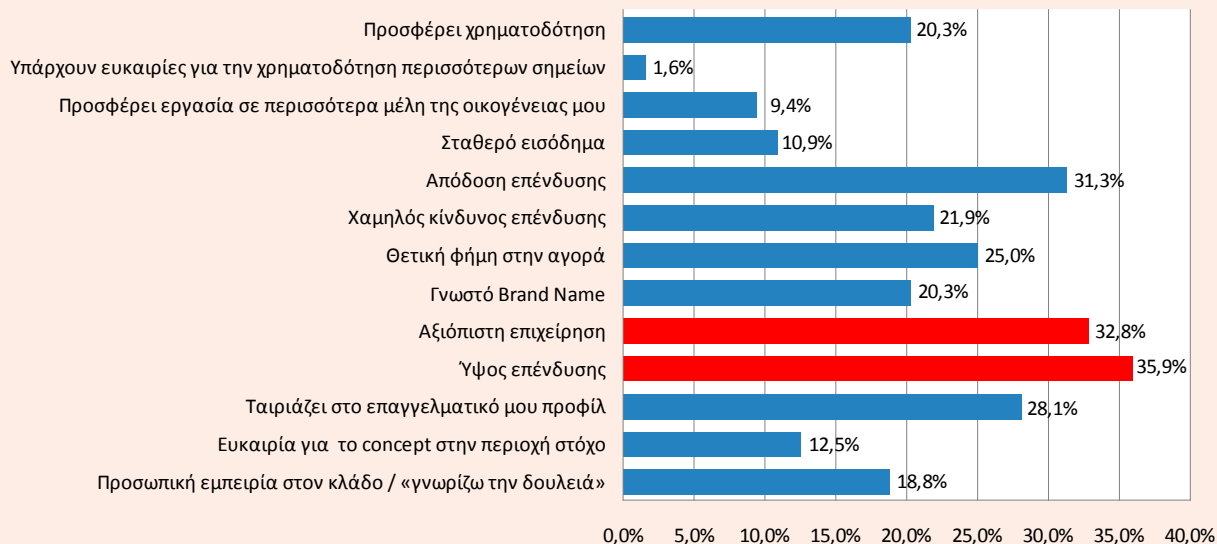
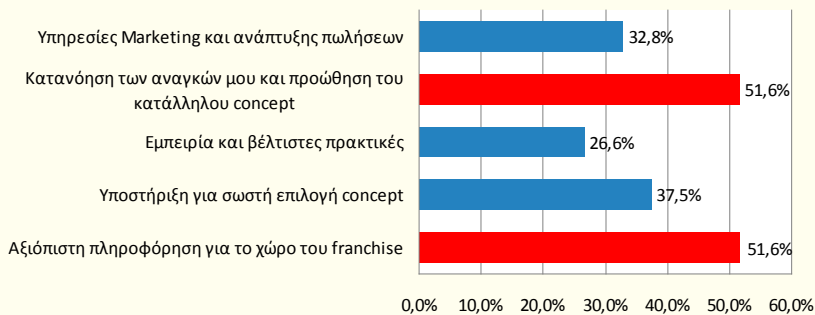
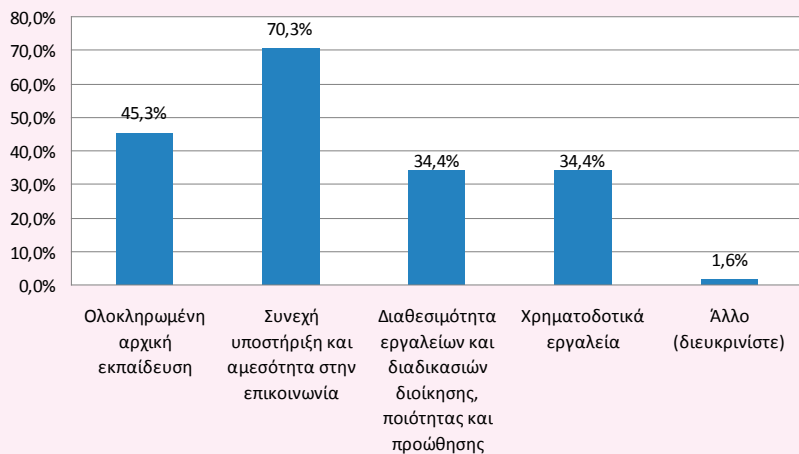
ενδιαφέρον για επένδυση σε ένα σύστημα franchise τα τελευταία 3 χρόνια. Η έρευνα πραγματοποιήθηκε μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου σε δείγμα 160 υποψηφίων.

Τα Αποτελέσματα της Έρευνας:

Οι συμμετέχοντες της έρευνας ανέδειξαν την **επένδυση σε ένα σύστημα franchise σαν μια ευκαιρία και πιο σίγουρη επιλογή σε περίοδο κρίσης** (πίνακας 1) γεγονός που υποδηλώνει ότι η οικονομική κρίση κατευθύνει το επιχειρηματικό ενδιαφέρον στην αξιοποίηση των ευκαιριών αλλά και του μικρότερου επιχειρηματικού κινδύνου που φαίνεται να προσφέρει το franchising.

Σύμφωνα με έρευνα του υπουργείου ανάπτυξης, οι επιχειρήσεις franchise έχουν ισχυρότερο ποσοστό επιβίωσης/επιτυχίας σε σχέση με τις ανεξάρτητες επιχειρήσεις, το οποίο αντανακλάται και στα παραπάνω αποτελέσματα.

Ενώ η οικονομική κρίση έχει σίγουρα επηρεάσει την απόφαση των υποψηφίων franchisees για ένταξη σε ένα δίκτυο franchise, η πλειοψηφία των ερωτηθέντων θεωρούν ότι το franchising σε περιόδους κρίσης αποτελεί ευκαιρία καθώς και μια πιο ασφαλή επιλογή επιχειρηματικής δραστηριότητας (πίνακας 2). Η πλειοψηφία (78%) των συμμετεχόντων στοχεύουν να υλοποιήσουν το επενδυτικό τους πλάνο είτε στον ίδιο κλάδο (59%) είτε σε διαφορετικό κλάδο (19%), αφού θεωρούν το franchising μία σίγουρη επενδυτική επιλογή. Μόλις οι δύο στους δέκα (22%) έχουν επηρεαστεί από την οικονομική κρίση και σκοπεύουν να αναβάλλουν την απόφασή τους για νέα επένδυση. **Το τελευταίο διάστημα παρατηρείται μία σημαντική αύξηση του ποσοστού αυτών που αποφασίζουν να επενδύσουν στο χώρο και αναμένεται περαιτέρω αύξηση στις ηλικίες 45+ και στους νεοεισερχόμενους στην αγορά ηλικίας 20 – 29 ετών.**

Πίνακας 7: Με ποια κριτήρια επιλέγετε την αλυσίδα – concept;**Πίνακας 8: Τι θα θέλατε να σας προσφέρει μια εταιρεία συμβούλων;****Πίνακας 9: Τι είδους υποστήριξη θεωρείτε απαραίτητη από τον franchisor;**

Επίσης εξετάζονται οι λόγοι επένδυσης σε ένα franchise concept (πίνακας 3). Η έναρξη **νέας επιχειρηματικής δραστηριότητας σε νέο πιο ασφαλές περιβάλλον** κυριαρχεί στους λόγους επένδυσης με ποσοστό 59,4%. Παράλληλα βασική προτεραιότητα αποτελεί η διασφάλιση της **απασχόλησης για τον υποψήφιο franchisee ή για τα μέλη της οικογένειάς τους**. Συμπερασματικά παρατηρούμε ότι η κρίση έχει οδηγήσει στην ενίσχυση του ποσοστού των υποψηφίων franchisees οι οποίοι βλέπουν το

franchising σαν μέσο εξασφάλισης της απασχόλησής τους ως άτομα αλλά και ως οικογένεια. Ένα από τα ενδιαφέροντα στοιχεία που συνηγορούν στην αναγκαιότητα επανασχεδιασμού των συστημάτων franchise ώστε να είναι πιο φιλικά στην γυναίκα επιχειρηματία και στην οικογένεια.

Σε ερώτηση (πίνακας 4) οι υποψήφιοι νέοι franchisees καλούνται να δώσουν μέχρι τρεις απαντήσεις αναφορικά με τις πηγές που χρησιμοποιούν κατά την διαδικασία λήψης απόφασης για επένδυση σε ένα δι-

κτυο franchise. Η συντριπτική πλειοψηφία έλαβε αρχική πληροφόρηση από το **διαδίκτυο**, με προτεραιότητα τις εξειδικευμένες ιστοσελίδες για το χώρο του franchising (67,2%) και σε δεύτερο βαθμό από αυτές των εταιρειών που τους ενδιαφέρει (45,3). Είναι σημαντικό να τονιστεί ότι η έρευνα πραγματοποιήθηκε μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, επομένως υπάρχει μια ιδιαίτερη εξοικείωση των συμμετεχόντων με την τεχνολογία κάτι που ίσως επηρεάζει και τα αποτελέσματα της έρευνας. Ειδικά στα κλαδικά περιοδικά και portal απευθύνονται με κύρια αιτιολογία την σφαιρική ενημέρωση και την γκευρότητα.

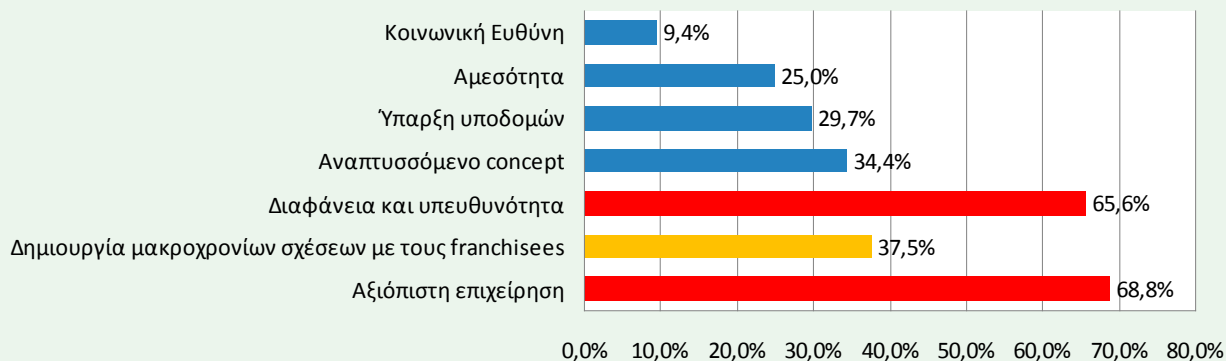
Το **ύψος της επένδυσης**, η **αξιοπιστία της επιχείρησης** και η **απόδοση της επένδυσης** αποτελούν τα βασικά κριτήρια για την επιλογή αλυσίδας franchise (πίνακας 7). Σε περίοδο κρίσης η αρχική επένδυση παίζει σημαντικό ρόλο, καθώς οι νέοι franchisees είναι διστακτικοί ενώ έχει περιοριστεί σημαντικά και η διαθέσιμη χρηματοδότηση. **Παράλληλα αναδεικνύεται η σημασία της αξιοπιστίας του franchisor σαν πρωταρχικό κριτήριο για την λήψη απόφασης για επένδυση σε ένα σύστημα franchise.**

Οι κλάδοι που συγκεντρώνουν την προτίμηση των συμμετεχόντων για μελλοντική επένδυση (πίνακας 6) είναι αυτοί της εστίασης, των υπηρεσιών και τις λιανικής.

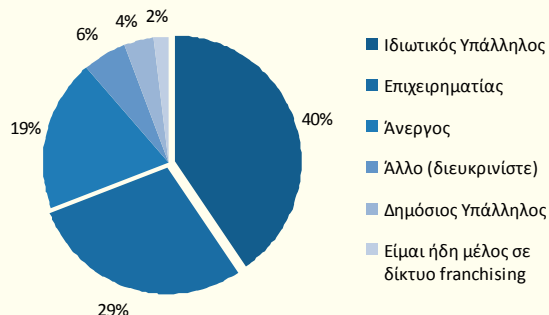
Ο κλάδος της εστίασης είναι αυτός που συγκεντρώνει το μεγαλύτερο ποσοστό για μελλοντική επένδυση στα δίκτυα franchise μια και όχι πάντα σωστά ο υποψήφιος πιστεύει ότι σε περιόδους κρίσης ο κλάδος της εστίασης προσφέρει ισογυρία. Σημαντικό ρόλο παίζει και η επιτυχημένη παρουσία διαχρονικά μεγάλων ονομάτων στο χώρο.

Όσον αφορά τις υπηρεσίες, ακόμα ισχύουν ορισμένες βασικές αρχές: **Αποδεδειγμένη**

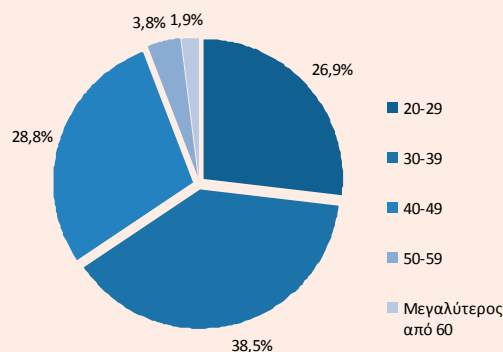
Πίνακας 10: Ποια είναι τα χαρακτηριστικά του ιδανικού franchisor;



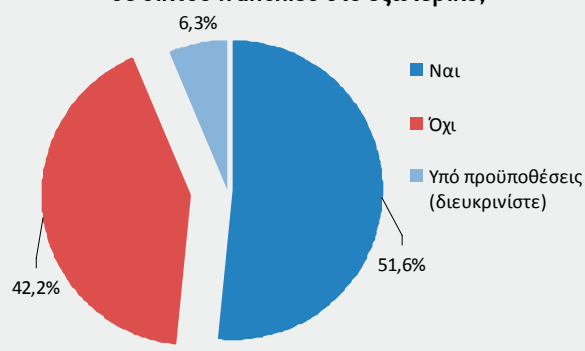
Πίνακας 11: Υφιστάμενη Απασχόληση



Πίνακας 12: Ηλικία



Πίνακας 13: Θα εξετάζατε θετικά μία επένδυση σε δίκτυο franchise στο εξωτερικό;



αποδοτικότητα, στέρεο σύστημα που καλύπτει θέματα οργάνωσης, λειτουργίας, επικοινωνίας, **ανάπτυξη σε συνεπή σχέση με το concept** ως επιχειρηματική ιδέα αλλά και ως εικόνα, σχετικά χαμηλό ύψος αρχικού κεφαλαίου ώστε να προσελκύονται εκείνοι οι franchisees που μπορούν να καλύπτουν κριτήρια που έχουν τεθεί για να στηρίξουν το concept και τέλος **εχέ-**

γυα για συνεχή ανάπτυξη, έτσι ώστε να διασφαλίζεται η διατήρηση των ανταγωνιστικών πλεονεκτημάτων και η μοναδικότητα του συστήματος. Με 1.838 καταστήματα (στοιχεία από ετήσια έκδοση ΠΑΝΟΡΑΜΑ FRANCHISE 2010) ο κλάδος των υπηρεσιών χαρακτηρίστηκε τη διετία 2008- 2009 από την είσοδο αλυσίδων σε νέες κατηγορίες για το franchising. Ιδιαίτερα σε περιόδους κρίσης παρουσιάζεται ιδιαίτερη ανάπτυξη των franchise υπηρεσιών, τονίζει ο κ. Παναγιώτης Ρουσόπουλος, Γενικός Διευθυντής της THE FRANCHISE CO.

Ο χώρος της λιανικής παρουσιάζει επίσης διαχρονικά ενδιαφέρον λόγω της επιτυχημένης παρουσίας μεγάλων δικτύων με ισχυρό όνομα στην αγορά.

Κατά τη διαδικασία επιλογής για επένδυση σε ένα Δίκτυο franchise 9 στους 10 υποψήφιοι δεν απευθύνονται σε εταιρεία συμβούλων. Ωστόσο οι υπηρεσίες που επιθυμούν από μία εταιρεία συμβούλων (πίνακας 8) αφορούν κυρίως στην **αξιοπίστη πληροφόρηση στο χώρο του franchise, κατανόηση των αναγκών τους** και καθοδήγηση στην **ανάπτυξη των πωλήσεων & του μάρκετινγκ**.

Συνεχής υποστήριξη και αμεσότητα στην επικοινωνία επιθυμούν οι νέοι υποψήφιοι franchisees από τους franchisors (7/10), καθώς και ολοκληρωμένη αρχική εκπαίδευση (πίνακας 9). Ο ιδανικός franchisor σκιαγραφείται ως **αξιοπίστη επιχείρηση**, με **διαφάνεια** και **υπευθυνότητα** (πίνακας 10). Παράλληλα οι υποψήφιοι franchisees θεωρούν κρίσιμη τη δυνατότητα **δημιουργίας μακροχρόνιων σχέσεων** αμοιβαίου οφέλους με τον franchisor. Τα αποτελέσματα αυτά αναδεικνύουν τη **σημασία της ανάληψης δράσεων από τους franchisors στην κατεύθυνση της μεγιστοποίησης της μακροχρόνιας αξίας για τους franchisees**. Οι δράσεις αυτές μπορεί να περιλαμβάνουν τη συνεχή υποστήριξη και καθοδήγηση, την ενίσχυση της κοινής κουλτούρας, την ενίσχυση της εξωστρέφειας, τη διάχυση κρίσιμης πληροφόρησης και καινοτομίας για την κάλυψη των αναγκών του τελικού πελάτη.

Η τελευταία ερώτηση εξετάζει την πρόθεση για επένδυση σε δίκτυο franchise στο εξωτερικό (πίνακας 13). Παρατηρούμε ότι ιδιαίτερα σημαντικό ποσοστό, δηλαδή το 57,9% αξιολογεί θετικά μια πιθανή επένδυση στο εξωτερικό σε αντίθεση με το 42,2% που εκδηλώνει αρνητισμό.

Δημογραφικά Στοιχεία

Όσον αφορά τα δημογραφικά στοιχεία για τους συμμετέχοντες στην έρευνα, την ηλικία και την υφιστάμενη απασχόληση των ερωτηθέντων (πίνακες 11 & 12), ιδιαίτερα **σημαντική είναι η ύπαρξη νέων που αναζητούν αυτό-απασχόληση** ενώ η ηλικιακή ομάδα 50-59 είναι συγκριτικά μικρή παρότι στις διεθνείς αγορές σε περιόδους κρίσης είναι η πλέον δυναμική. ■