Professionelle Organisation von Franchise-Zentralen: der Schlüssel zum Erfolg

Mag.ª Waltraud Martius

ÖFV Franchise Convention

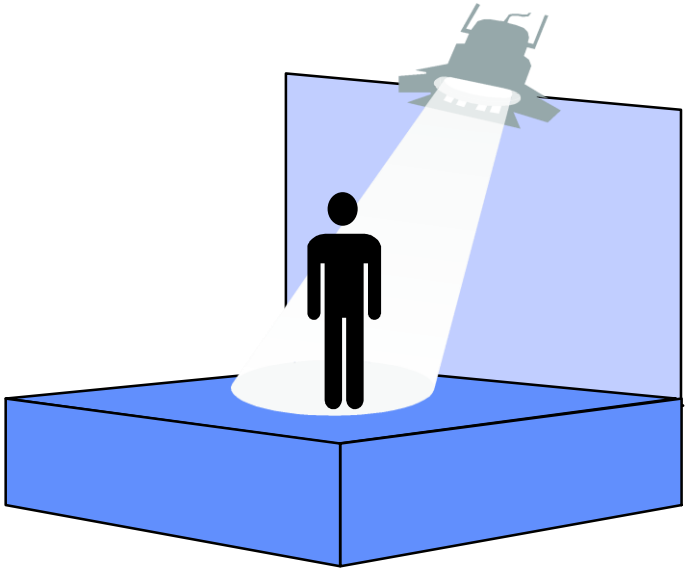
SYNCON®
International Franchise Consultants

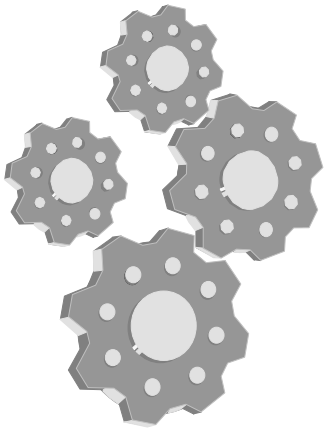
SYNCON Österreich
Josef-Mayburger-Kai 82 . A 5020 Salzburg
Tel +43 662 8742450 . Fax +43 662 8742455
office@syncon.at . www.syncon.at

SYNCON Deutschland
Nördliche Auffahrtsallee 25 . D 80638 München
Tel +49 89 15916633 . Fax +49 89 15916634
kontakt@syncon.de . www.syncon.de

Der Franchise-Nehmer ist der wichtigste Erfolgsfaktor

Vor den Kulissen der große Auftritt





Hinter den Kulissen hohe Produktivität

Die Synergie zahlreicher Bausteine

Franchise-Geber

- Wissen/Erfahrung
- Strategie
- Organisation
- Management
- Tools
- Prozesse

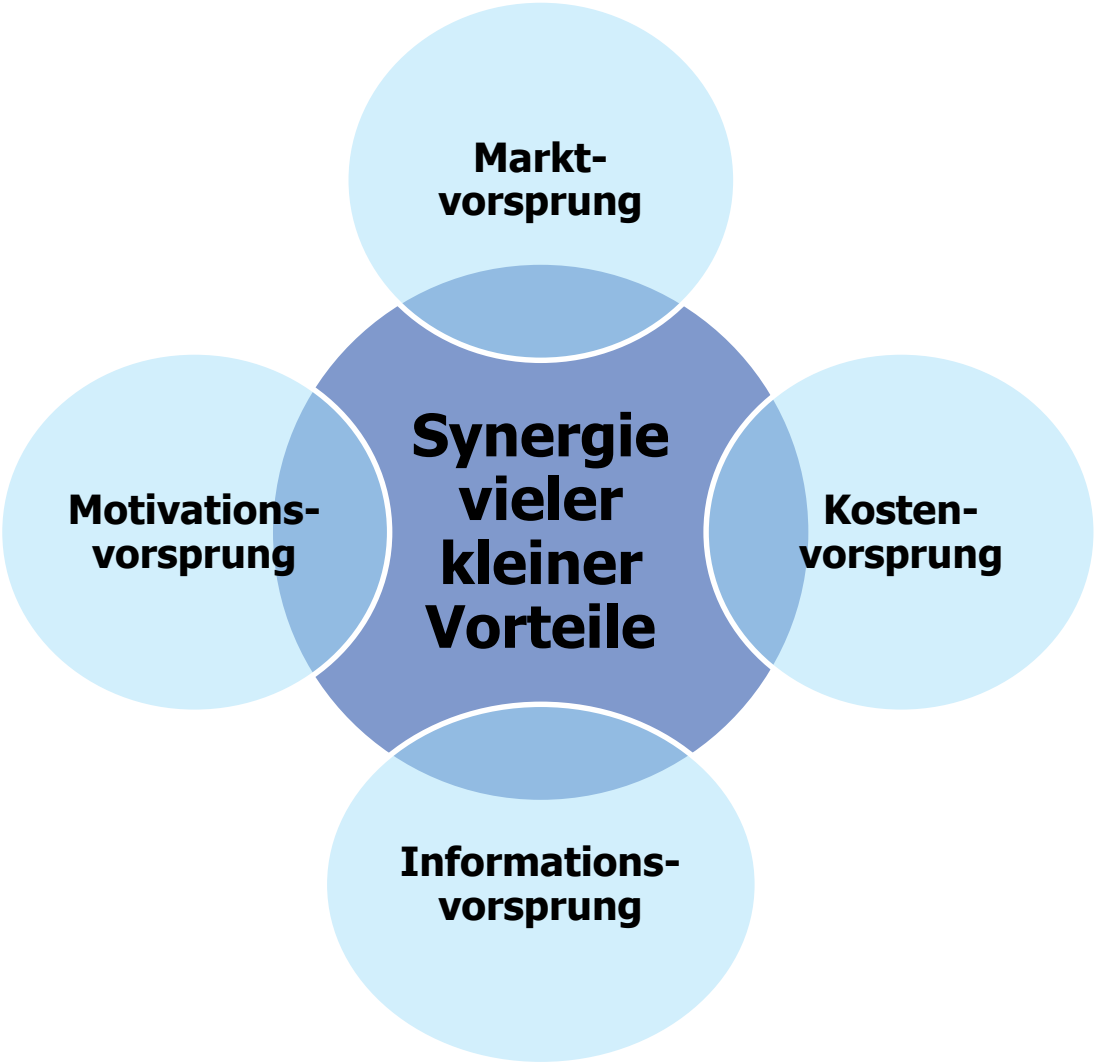
Franchise-Nehmer

- Initiative
- Arbeitskraft
- Kooperation
- Kapital
- Standort
- Deckungsbeiträge

Kunden

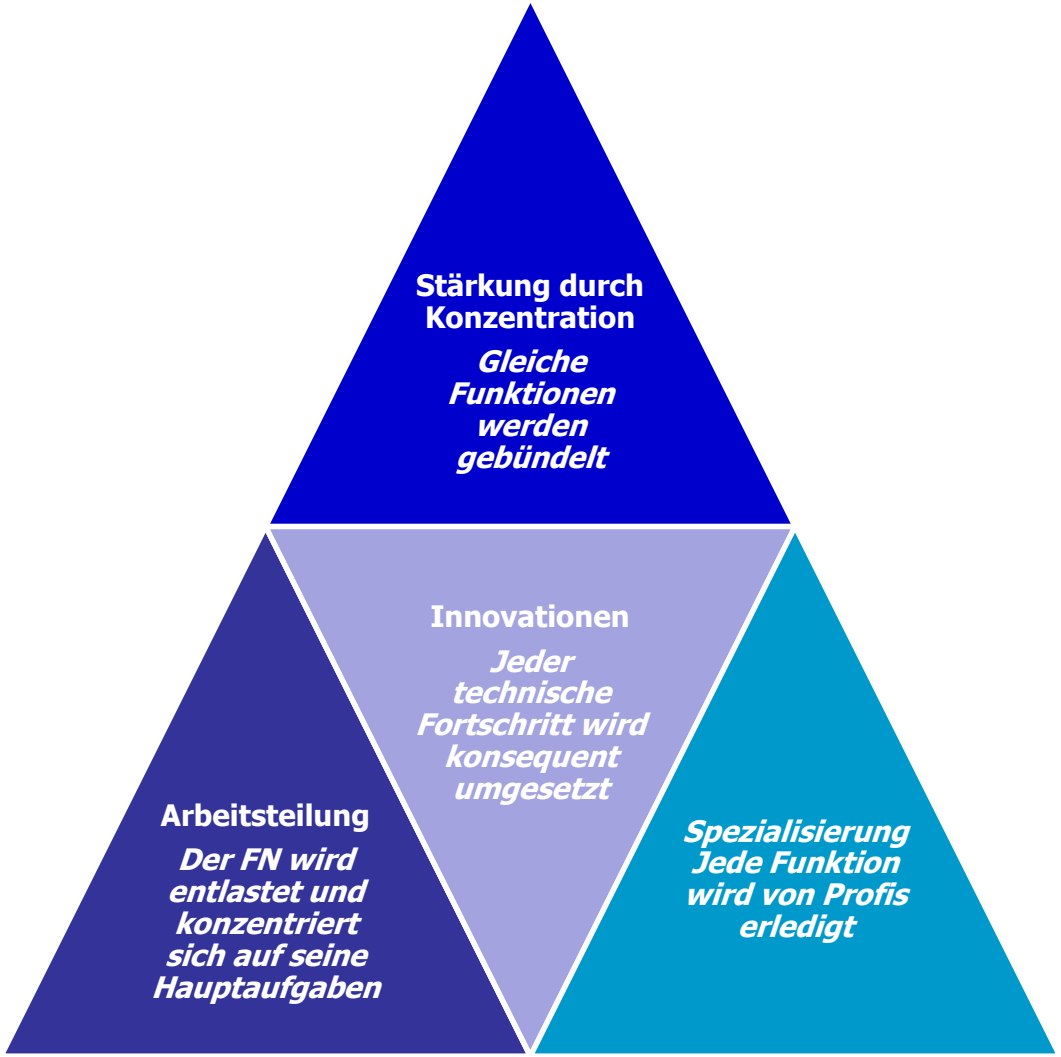
© SYNCON

Franchise-Erfolge resultieren aus Wettbewerbsvorsprung



© SYNCON

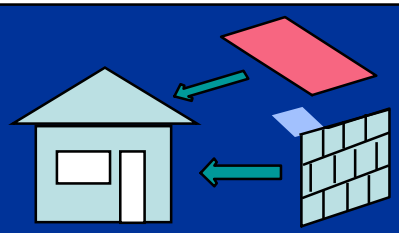
Das „Fließbandprinzip" im Franchising



© SYNCON

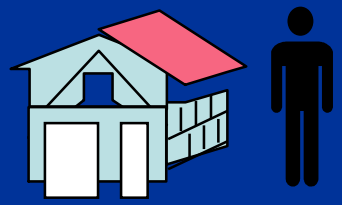
Die Aufgaben auf mehreren Stufen der Entwicklung

Stufe 1



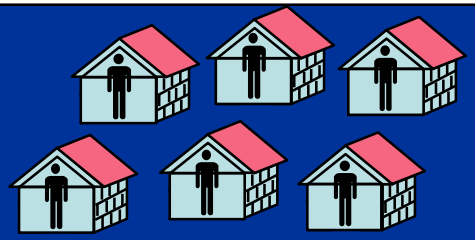
Entwickeln
Perfektionieren
Optimieren

Stufe 2



Installieren
Übertragen
Motivieren

Stufe 3



Multiplizieren
Synchronisieren
Optimieren

© SYNCON

Muster Franchise-Paket

Franchise-Partner
- Anforderungsprofil
- Zielgruppen
- Auswahlprozess
- Partnermanagement
- Beirat/Ausschüsse
- Notfallkonzept/ Solidaritätsfonds
- Expansion
- Nachfolgeregelung

Produkte / Dienstleistungen
- Produktportfolio
- Dienstleistungs-philosophie
- Preis- und Konditionenpolitik
- Einkaufspolitik
- Forschung und Entwicklung

Standort / Betrieb
- Anforderungsprofil
- Standortanalyse
- Einrichtung und Ausstattung
- Schlüsselfertige Planung und Ausführung
- Kennzeichnungs-elemente

Marketing-services
- Internationale Marke
- Corporate Identity
- Zielgruppen
- Marketing-/ Vertriebs-konzepte
  - Lokal
  - Regional
  - Überregional
  - International
- Werbe- und Verkaufs-förderungsmittel
- Gemeinsame Marketing-/ Vertriebs-planung
- Strategische Netzwerke

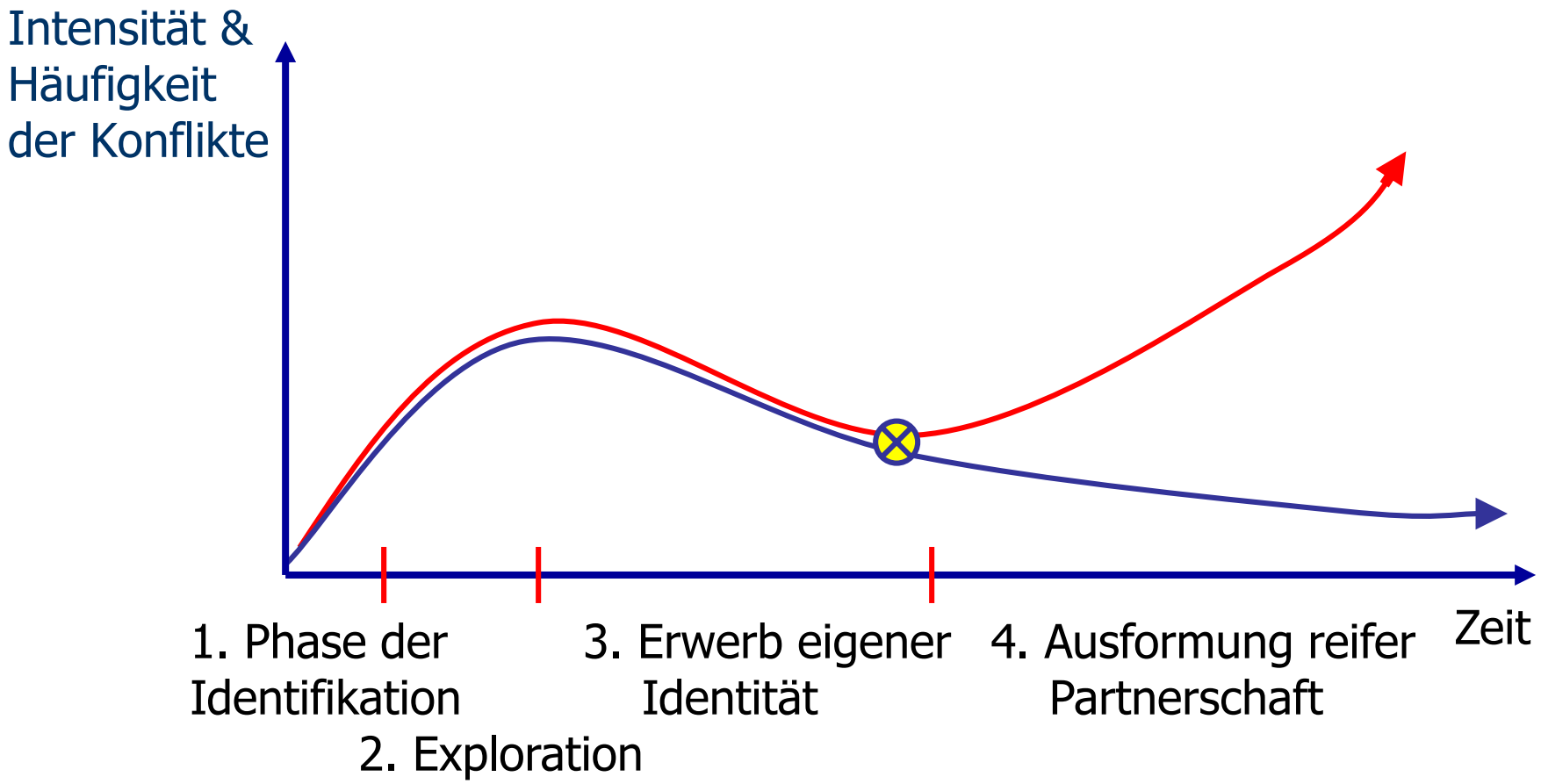
Management-services
- Wirtschaftsplanung
- Finanzierungs-modell
- Controlling und Benchmarking
- IT-gestützte Betriebsorganisation
- Mitarbeiter
- Rahmenverträge
- Interne Kommunikation

Trainings-services
- Grundausbildung in Theorie und Praxis für Franchise-Partner und Mitarbeiter
- Weiterführende Trainings
  - Verpflichtend
  - Freiwillig
- Trainingskonzepte für Mitarbeiter vor Ort
- Trainingstools

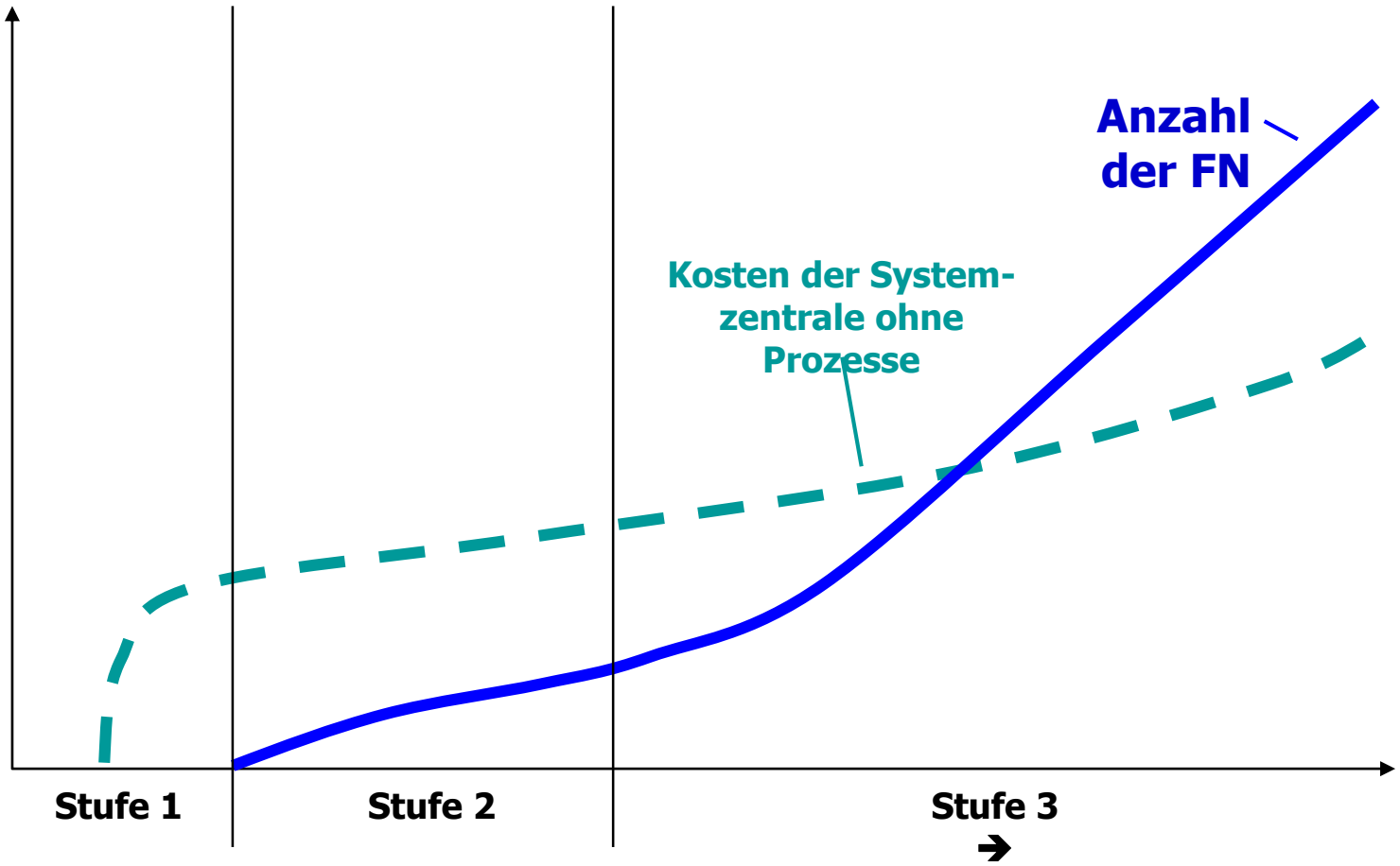
Systemschutz
- Schutzrechte
  - Markenschutz
  - Gebietsschutz
  - Kundenschutz
- Franchise-Handbuch
- Intranet
- Franchise-Vertrag
- Franchise-Gebühren
- Qualitätsstandards und Instrumente zur Qualitätssicherung

© by SYNCON

Lebenszyklus von Franchise-Partnerschaften

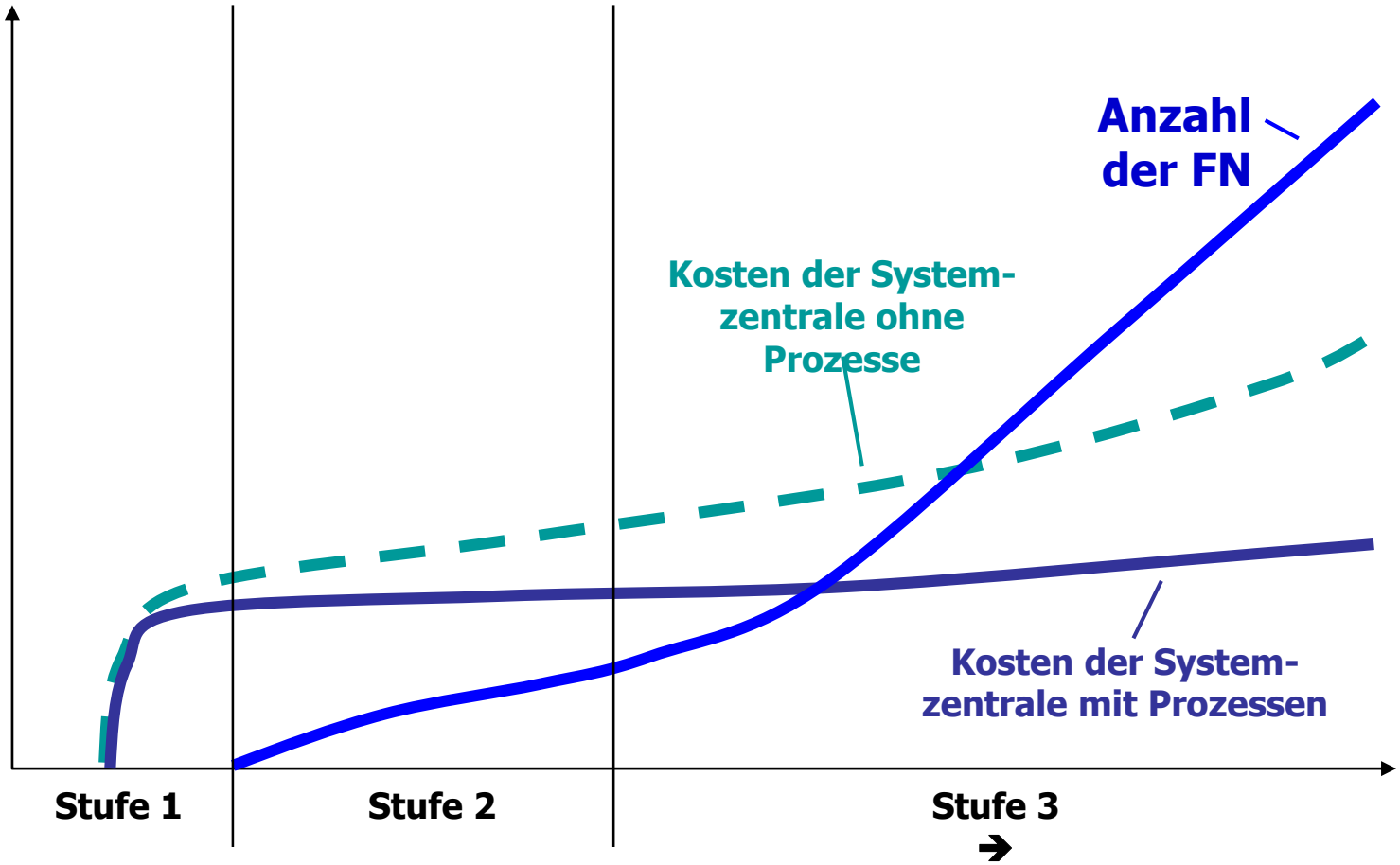


Warum Prozesse?
Die Systemzentrale als Profitcenter – kurz-/mittelfristig



© SYNCON

Warum Prozesse?
Die Systemzentrale als Profit-Center langfristig



© SYNCON

Warum Prozesse?
Die Situation mancher gewachsener Systeme

1. Innerhalb der Systemzentrale

- Zu wenig Information zwischen den Abteilungen
- Mangelnde Dokumentation
- Mangelnde Transparenz und Koordination zwischen den Abteilungen
- Sinkende Akzeptanz zwischen den Abteilungen / Personen
- Mangelnde Effizienz durch zu wenig Delegierung
- Abhängigkeit von Einzelpersonen
- Überlastung einzelner Mitarbeiter
- Unzufriedenheit der Mitarbeiter
- Gefährdung des Arbeitsklimas

© SYNCON

Warum Prozesse?
Die Situation mancher gewachsener Systeme

2. Zwischen Franchise-Nehmer und Systemzentrale

- „Jeder kann und macht eigentlich alles"
- Keine klare Abgrenzung von Zuständigkeiten und Kompetenzen
- Die Franchise-Nehmer wenden sich mit der gleichen Frage an verschiedene Mitarbeiter
- Die Franchise-Nehmer erhalten unterschiedliche Auskünfte
- Mangelnde Verlässlichkeit
- Vertrauensverlust und Unzufriedenheit

© SYNCON

Welche Prozesse?
Prozesse im Franchising

Die Beschreibung erfolgt insbesondere im Hinblick auf die Erbringung der Dienstleistungen für die Franchise-Nehmer.

Generell finden Prozessbeschreibungen im nachfolgenden Schema statt:

1. Prozesse in den Franchise-Betrieben	Ablauf und Organisation im FN-Betrieb, Verwendung der zur Verfügung stehenden Tools, erfolgsrelevante Prozesse
2. Systemprozesse zur Erbringung der Franchise-Dienstleistungen	Partnergewinnung, Systemintegration, laufendes Partnermanagement, Trennung
3. Neutrale Prozesse der Systemzentrale	z.B. Personalpolitik, Budgetierung der Systemzentrale, Konzernpolitik

© SYNCON

Welche Prozesse?
1. Prozesse im Franchise-Betrieb (erfolgsrelevant)

Diese Prozesse betreffen den Franchise-Nehmer und sind in der Know-how-Dokumentation (analog und digital) beschrieben.

Die Know-how-Dokumentation ist die Grundlage für die konzeptions-gerechte Anwendung des Geschäftstyps und des Franchise-Systems durch den Franchise-Nehmer.

© SYNCON

Welche Prozesse?
2. Systemprozesse zur Erbringung der Franchise-Dienstleistungen

- Systemprozesse sind alle Prozesse, die die Partnergewinnung, die Integration in das System, das laufende Partnermanagement, sowie die Weiterentwicklung des gesamten Franchise-Systems betreffen
- Diese Prozesse müssen immer unter dem Mehrwert für den Franchise-Nehmer gesehen werden
- Sie führen zu Produktivitäts- und Effizienzsteigerung im Franchise-Nehmerbetrieb, durch die Franchise-Dienstleistungen der Systemzentrale
- Das interne Prozesshandbuch ist die Grundlage für die konzeptionsgerechte und einheitliche Führung des Systems durch den Franchise-Geber

© SYNCON

Welche Prozesse?
3. Neutrale Prozesse in der Systemzentrale

Diese Prozesse betreffen die Organisation von Systemzentralen, unabhängig von der Erbringung der Franchise-Dienstleistungen.

Zum Beispiel:

- Budgetierung
- Personalpolitik
- Konzernpolitik

© SYNCON

Welche Prozesse?
Mögliche „Abteilungen" Bereiche einer Systemzentrale

„Abteilungen" (Bereiche)

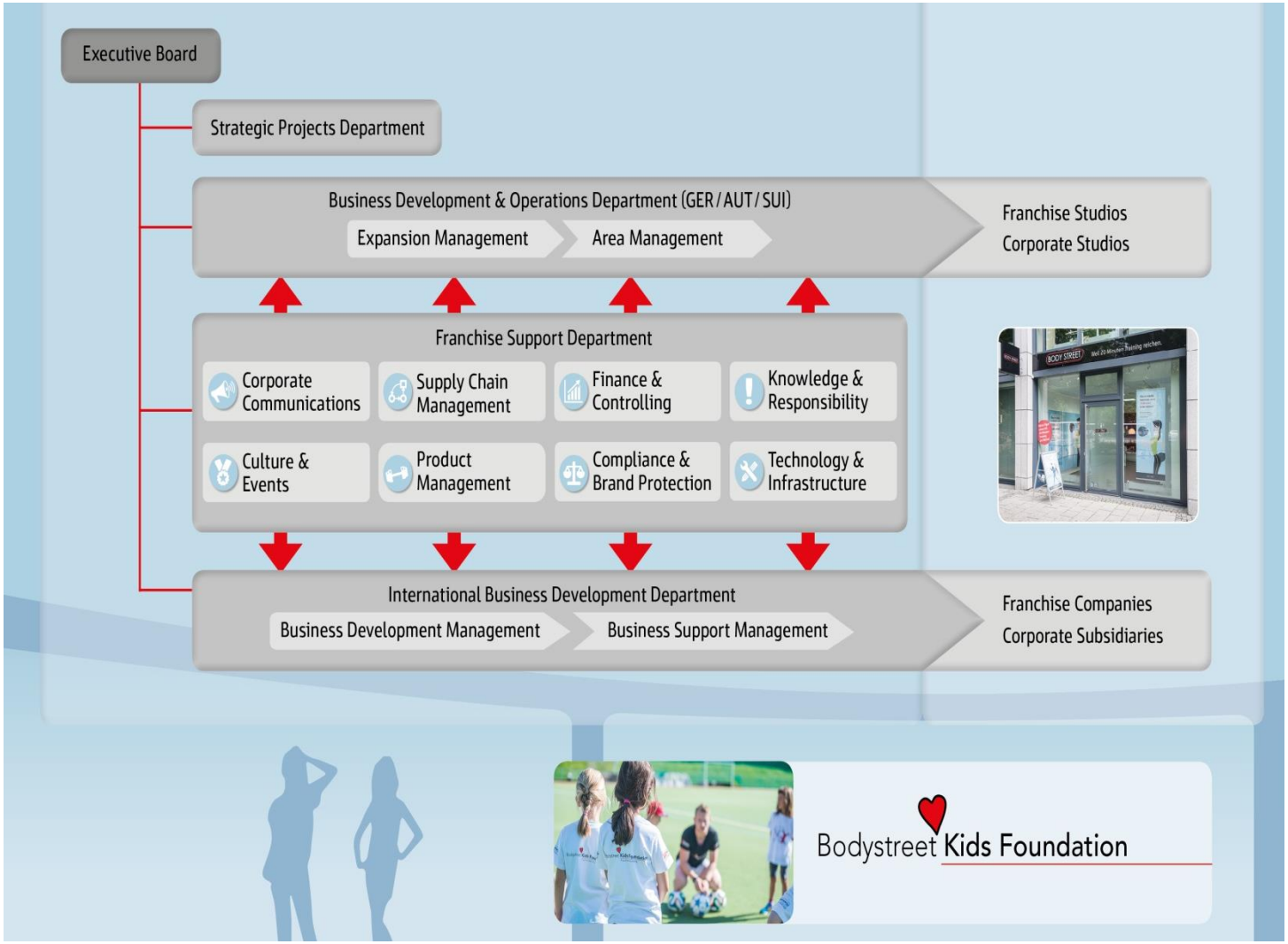
Geschäftsführung
Franchise-Management
Partnerintegration
Marketing
Partnersuche (Rekrutierung)
Partnermanagement

Finanzen / Controlling
Training / Aus- und Weiterbildung
Verfahrensmanagement
IT
Vertrieb
Produktmanagement

... natürlich abhängig vom jeweiligen Franchise-System.

© SYNCON

Beispiel Bodystreet Organisation



Die vier Zyklen einer Franchise-Partnerschaft

1. **Rekrutierung**
   Alle Aktivitäten zur Gewinnung neuer Franchise-Nehmer – vom Erstkontakt (erster Anruf, Messe etc.) bis zur Unterzeichnung des Franchise-Vertrages.
2. **Systemintegration**
   Alle Aktivitäten von der Vertragsunterzeichnung bis zur erfolgreichen Installation des neuen Franchise-Betriebes (Eröffnung + X Wochen / Monate).
3. **Laufende Partnerschaft**
   Alle Aktivitäten der laufenden Beratung und Betreuung der Franchise-Nehmer durch die Systemzentrale, in allen Bausteinen des Franchise-Paketes.
4. **De-Rekrutierung**
   Alle Aktivitäten zur möglichst reibungslosen Beendigung einer Franchise-Partnerschaft.

© SYNCON

Die vier Zyklen einer Franchise-Partnerschaft

Rekrutierung

- PR / Werbung / Akquisition auf dem Partnermarkt
- Dokumentation des Erstkontaktes (wie, woher, etc.)
- Schritte der Rekrutierung
- Welche Informationen an potentielle Franchise-Nehmer (wann, durch wen, etc.)
- Standort / Gebiet
- ---
- ---
- Vertragsdurchsprache

➔ Unterzeichnung des Franchise-Vertrages

© SYNCON

Die vier Zyklen einer Franchise-Partnerschaft

Systemintegration

- Information aller Beteiligten (in der Systemzentrale, im System und eventuell externer Partner)
- endgültige Standort- / Gebietsauswahl
- gemeinsame Erfolgsplanung (Marketingplan)
- Ausbildung des Franchise-Nehmers
- Betriebsausstattung (EDV, etc.)
- ---
- ---
- Eröffnung des Franchise-Betriebes
- Coaching in der Anfangsphase

© SYNCON

Die vier Zyklen einer Franchise-Partnerschaft

Laufende Partnerschaft

- laufende Beratung und Betreuung durch das Partnermanagement
- Controlling und Benchmarking
- Kommunikation und Information
- Weiterbildung
- Qualitätsmanagement
- diverse Meetings, ERFA-Tagung, etc.
- und vieles mehr

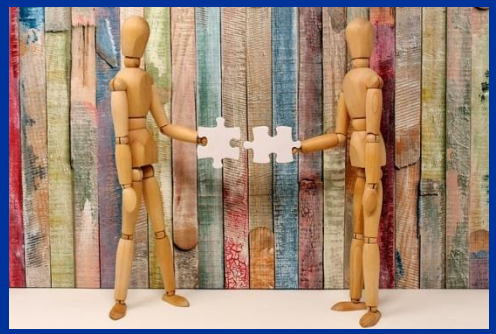


Bild: Fotolia

© SYNCON

Die vier Zyklen einer Franchise-Partnerschaft

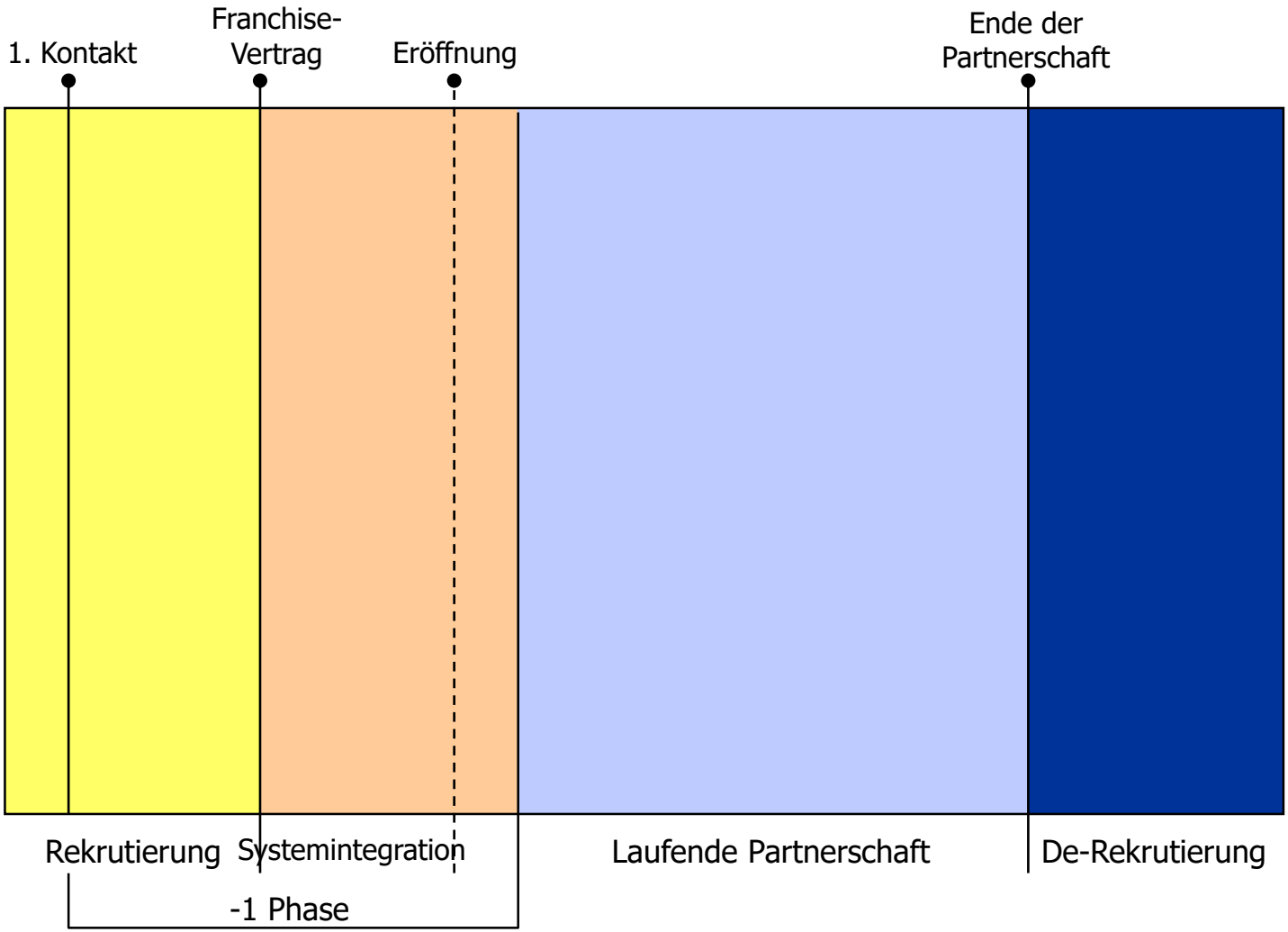
De-Rekrutierung

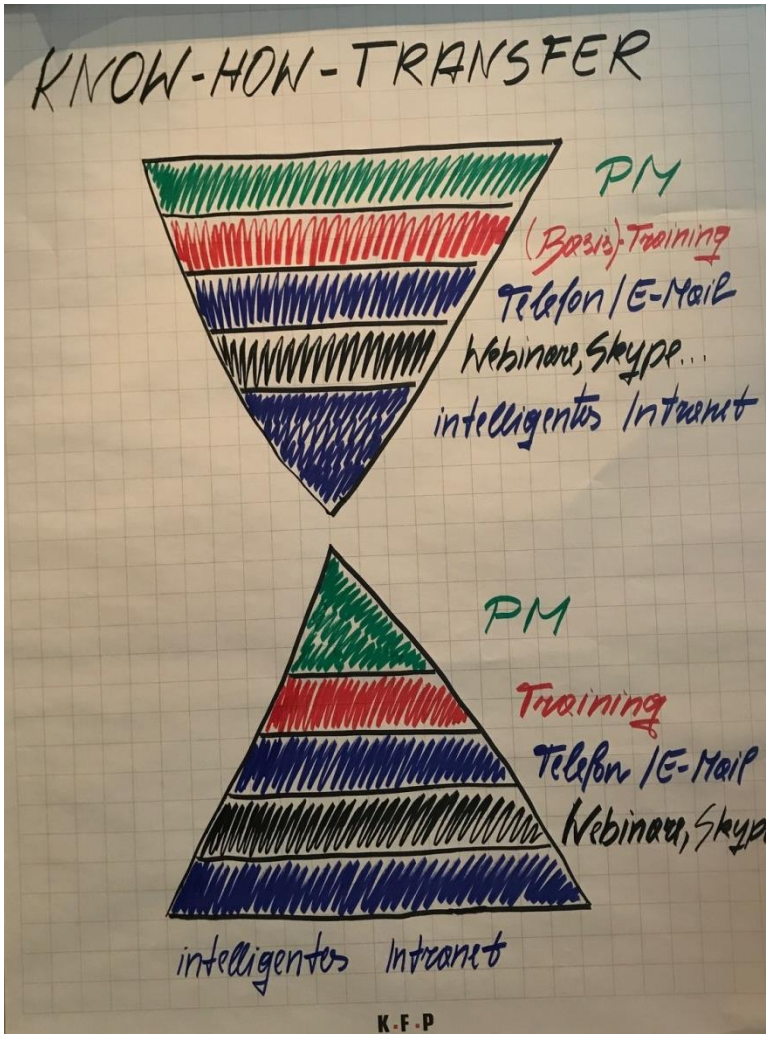
- organisatorische Abwicklung
- rechtliche und finanzielle Aspekte
- Information aller am Systembeteiligten
- Rückgabe des Franchise-Handbuches und der Kennzeichnungselemente
- mögliche Nachfolge
- Abkoppelung aus dem System

Bild: Fotolia

© SYNCON

Die vier Zyklen einer Franchise-Partnerschaft



© SYNCON

Know-how-Transfer von analog zu digital