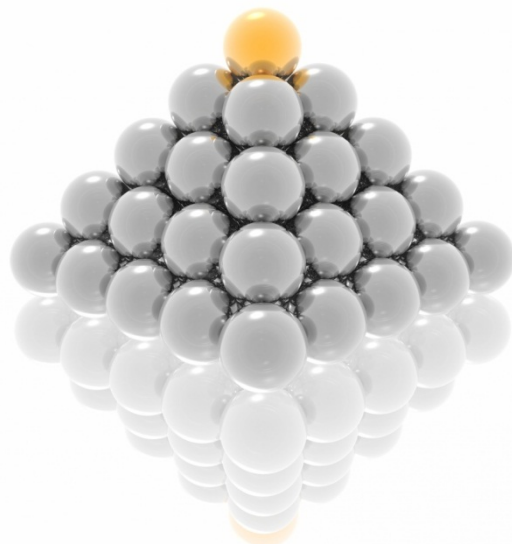


Whitepaper

Bausteine / Checklisten
zum erfolgreichen
System-Aufbau &
Franchise-Management



Inhaltsverzeichnis

1	Vorwort	3
2	Voraussetzungen	4
2.1	Erfolgreicher Pilotbetrieb	4
2.2	Business Plan	4
2.3	Strategische Entscheidungen	5
2.4	Weitere Voraussetzungen	6
2.5	System-Fehler	7
3	Organisation einer Franchise System-Zentrale	8
4	Expansions-Management / Partner Gewinnung	10
4.1	Franchise-Partner-/Personal-Auswahl	11
4.2	Checkliste: Franchise-Partner-Auswahl-Interview	14
4.3	Anforderungen an ein Franchise-CRM	15
5	Franchise-Partner-Integration	16
5.1	Standortauswahl / Geomarketing	16
5.2	Checkliste: Immobilien-Auswahl / -Analyse	18
5.3	Checkliste: Mietvertrags-Check	20
5.4	Know-how bei Franchise-Partnern integrieren	21
5.5	Eröffnungsmanagement	24
5.6	Eröffnungs-Marketing / Lokales Marketing	25
6	Franchise-Management/ System-Steuerung	26
6.1	Franchise-Partner verwalten	26
6.2	Controlling / Performance Management	27
6.3	Franchise Kommunikation / Franchise-Partner-Loyalität	30
6.4	Handbücher / Dokumente	32
6.5	Weitere Bausteine im Franchise-Management	35
7	Qualitätsmanagement	36
7.1	Voraussetzungen	36
7.2	Drei Bestandteile des Qualitätsmanagements im Franchisesystem	37
7.3	Fünf Instrumente des Qualitätscontrollings	38
7.4	Drei Schritte zum Storecheck:	40
7.5	Beispiel-Store-Check für den Handel	42
8	Weitere Checklisten	46
8.1	Checkliste: Software-Auswahl und -Einführung	46
9	Literaturempfehlungen / Links	47

1 Vorwort



Mit diesem Whitepaper stelle ich aus meiner mehr als siebzehnjährigen Erfahrung im Franchising wichtige Bausteine zum Franchise-Management dar. In der Zeit habe ich verschiedene Perspektiven kennengelernt – und lerne ständig neue Aspekte durch meine Kunden dazu.

Ein passendes Arbeits- und Praxisbuch zum Franchise-Management habe ich nicht gefunden und möchte die Lücke mit dem Dokument etwas schließen.

Seit 1994 bin ich im Franchise-Markt tätig. Die ersten sieben Jahre war ich als leitender Angestellter bei der heutigen Synaxon AG (ehem. PC-SPEZIALIST Franchise AG) tätig. Dort habe ich das Unternehmen beim Aufbau des Franchisesystems, bei der Umwandlung in eine Aktiengesellschaft und beim Börsengang begleitet. In der Zeit haben wir viel über professionelle Systemführung, Systemcontrolling und Kommunikation gelernt und selbst entwickelt. Außer McDonalds gab es für uns keine Vorbilder aus der Franchise-Branche.

Anfang 2000 haben wir die assetpool GmbH gegründet und sind seit dem als Dienstleister für Franchise- und Filialsysteme tätig. In der Zeit haben wir zusammen mit Kunden eine Lösung zum webbasierten Franchise-Management konzipiert. Die technische Realisierung und Support leistet das im Bereich Performance Management erfahrene Softwarehaus „hyperspace GmbH“.

Ein Franchisesystem aufzubauen und dies zu führen, ist eine komplexe Aufgabe. Ein professionell agierendes Expansionsteam und eine funktionierende Systemzentrale sind dabei entscheidend für den nachhaltigen Erfolg - manchmal sogar wichtiger als die Geschäftsidee.

Nachfolgend möchte ich aus meiner Sicht das Franchise-Management - mit den wichtigsten Bausteinen und Entscheidungen - darstellen.

Zunächst stelle ich die strategischen – und anschließend die operativen Bausteine dar.

Sicher werden sich nicht alle Systeme 1:1 hier wieder finden – aber bestimmt viele Bausteine wiedererkennen und zu nutzen wissen.

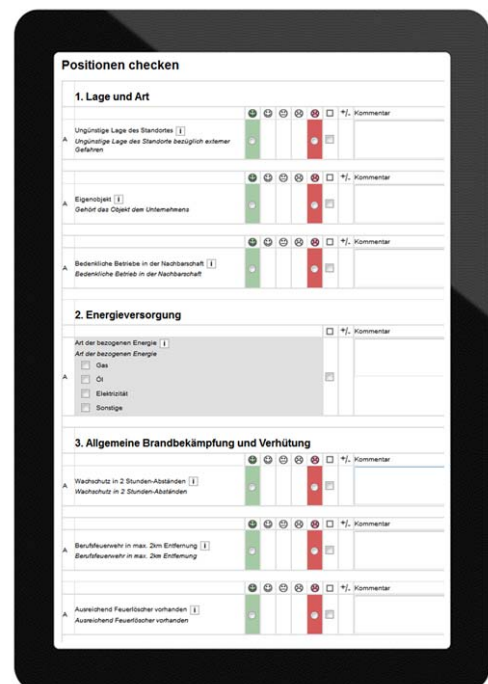
Manche Bausteine werden dabei eher für die Branchen Handel, Hotel, Gastronomie, Fitness interessant sein – andere eher für Dienstleistungs-Konzepte.

Hilfreich könnte auch die eine oder andere Checkliste sein, die am Ende des „Whitepapers“ zu finden sind. Alle Checklisten sind auch in unserer Lösung enthalten.

Beim Durstöbern des Whitepapers wünsche ich Ihnen auf jeden Fall viel Spaß und Freude.

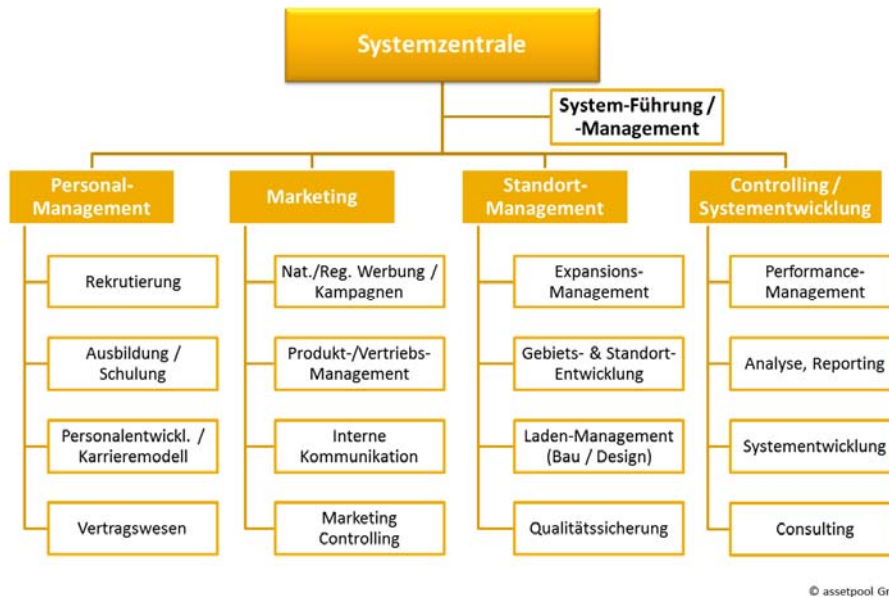
Falls Sie Anregungen, Kritik, Fehler oder sonstige Wünsche äußern möchten, senden Sie bitte eine E-Mail direkt an mich: frank.machwitz@assetpool.de; ich würde mich sehr freuen!

F. Machwitz



3 Organisation einer Franchise System-Zentrale

Nachfolgend ein Beispiel, wie die Organisationsstruktur einer Franchise System-Zentrale aufgebaut sein kann:



Die Systemzentrale kann an einem bestehenden Industrie-, Dienstleistungs- oder Handelsunternehmen angegliedert – oder eigenständig geführt werden.

Eine Person leitet die Zentrale – und möglicherweise am Anfang auch kommissarisch alle Bereiche. Um aber die strategischen Ziele nicht aus den Augen zu verlieren, sollte schnellstmöglich eine Stamm-Mannschaft für alle relevanten Bereiche gebildet werden.

Die Anforderungen an eine Zentrale sind relativ komplex und sind mittelfristig nur von einem gut eingespielten Team professionell zu bewerkstelligen. Wer hier spart - oder sparen muss – wird schnell von der Erkenntnis eingeholt, dass ohne ausreichendes Kapital kein System nachhaltig aufzubauen ist. Aber auch vermeintlich ausreichendes Kapital lässt sich schnell „versenken“.

Alle Ressourcen müssen zielorientiert und erfolgsbezogen eingesetzt werden.

Aufgaben einer Franchise System-Zentrale umfassen unter anderem:

Personal-Management

- Rekrutierung neuer Franchise-Partner und Mitarbeiter
- Management von Schulungen und Ausbildungen
- Personalentwicklung / Karrieremodelle
- Vertragswesen
- Personal Controlling

4.2 Checkliste: Franchise-Partner-Auswahl-Interview

#	Frage	Antworten	OK
FACHLICHE ANFORDERUNGEN / QUALIFIKATIONEN			
1	Schulbildung	<input type="checkbox"/> Welche Mindestanforderungen erwarten wir vom Interessenten? Was sollte er mindestens für eine Schulausbildung haben?	
2	Ausbildung / Berufserfahrung	<input type="checkbox"/> Über welche Berufsausbildung und Einsatzdauer / Erfahrung verfügt der Interessent? Arbeitserlaubnis?	
3	Sonstige Qualifikationen	<input type="checkbox"/> Gibt es weitere Qualifikationen?	
4	IT-Kenntnisse	<input type="checkbox"/> Welche IT-Kenntnisse erwarten wir?	
5	Sprachkenntnisse	<input type="checkbox"/> Welche Sprachkenntnisse sollte der Interessent besitzen (fließende Deutschkenntnisse)?	
6	Kaufmännische Kenntnisse	<input type="checkbox"/> Welche kaufmännischen Kenntnisse besitzt der Interessent?	
7	Verkaufskenntnisse	<input type="checkbox"/> Welche Erfahrungen besitzt der Interessent im Verkauf / Vertrieb?	
8	Sonstige Kenntnisse	<input type="checkbox"/> Gibt es weitere Kenntnisse, die für eine erfolgreiche Umsetzung des Konzeptes wichtig sind?	
SOFT SKILLS / WEICHE ANFORDERUNGEN			
1	Sozialkompetenz	<input type="checkbox"/> denkt unternehmerisch <input type="checkbox"/> extrovertiert – nur in Kombination mit empathischer Ausprägung (z.B. bei Gesprächsführung) <input type="checkbox"/> empathisch: kann sich gut in andere „hineinfühlen“ <input type="checkbox"/> beherrscht: lässt sich nicht leicht aus der Ruhe bringen <input type="checkbox"/> kritikfähig: lässt Kritik an seiner Arbeit und Person zu; nimmt sie dankbar als Verbesserungsvorschlag auf <input type="checkbox"/> ...	
2	Methodenkompetenz	<input type="checkbox"/> gut organisiert (organisatorische Fähigkeiten): die administrativen Aufgaben fallen ihm leicht <input type="checkbox"/> diszipliniert: jeden Tag aufs Neue motiviert <input type="checkbox"/> Serviceorientiert <input type="checkbox"/> ...	
3	Führungskompetenz	<input type="checkbox"/> denkt unternehmerisch <input type="checkbox"/> motiviert (intrinsisch): motiviert sich und seine Mitarbeiter durch eigenen Antrieb <input type="checkbox"/> durchsetzungsfähig: Kann sich einfach und argumentativ durchsetzen <input type="checkbox"/> Verantwortungsvoll <input type="checkbox"/> ...	
SELBSTÄNDIGKEIT			
1	Fragen zur Selbständigkeit	<input type="checkbox"/> Warum möchte man sich selbständig machen? <input type="checkbox"/> Was weiß der Interessent über das Konzept u.a.? <input type="checkbox"/> ...	
PHYSISCHE / KÖRPERLICHE ANFORDERUNGEN			
1	Voraussetzungen	<input type="checkbox"/> Gibt es körperliche Voraussetzungen speziell für das Konzept? <input type="checkbox"/> Krankheiten / Suchtkrankheiten / Allergien? <input type="checkbox"/> Allgemeine Erwartungen an die Fitness? <input type="checkbox"/> ...	