

„In der täglichen Arbeit nutzen wir Print und Online“

Die Digitalisierung macht auch vor Franchising nicht halt. Aber wofür soll man sie am besten einsetzen? Eine Expertin weiß es.

VON THOMAS WILHELM

► **M**ichaela Jung, Senior Consultant und Prokuristin der Syncon International Franchise Consultants, beschäftigt sich seit 20 Jahren mit der Erarbeitung von Know-how-Dokumentationen. Im Interview erklärt sie, wie die Wissensvermittlung innerhalb eines Franchise-Systems durch Digitalisierung verbessert werden kann.

GEWINN: Ein wichtiger Punkt im Franchising ist die Weitergabe von Wissen. Wie macht man das am besten?

JUNG: Franchising steht für „partnership for profit“. Damit Franchise-Geber und -Nehmer das erreichen, braucht es einen umfassenden Know-how-Transfer vom Franchise-Geber auf den Franchise-Partner und seine Mitarbeiter. Die Voraussetzung dafür ist die Standardisierung und Dokumentation des Wissens des Franchise-Gebers in Form der Know-how-Dokumentation.

GEWINN: Reicht zur Dokumentation nicht der Franchise-Vertrag aus?

JUNG: Der Franchise-Vertrag regelt die



Foto: Syncon

Michaela Jung empfiehlt, digitale Medien mit herkömmlichen Unterlagen zu kombinieren

Rechte und Pflichten zwischen Franchise-Geber und Franchise-Partner. Das konkrete Anwendungs-Know-how ist im Franchise-Vertrag aber nicht beschrieben, sondern wird mit der Know-how-Dokumentation dem Franchise-Partner übergeben. Sie ist das Fundament des Know-how-Transfers. Viel zu

oft verkümmert sie jedoch ungeöffnet beim Franchise-Partner im Regal.

GEWINN: Was kann man tun, damit das Franchise-Handbuch nicht im Regal des Franchise-Partners verstaubt?

JUNG: Immer öfter suchen wir Antworten auf unsere Fragen auf YouTube. Tutorials zu allen Bereichen des Arbeits- und Privatlebens helfen uns mit Videos und ergänzend gesprochenen Anleitungen, Lösungen und Antworten auf unsere Fragen zu finden. Gerade im Bereich der Wissensvermittlung ist diese Entwicklung spannend.

GEWINN: Das heißt, das gedruckte Franchise-Handbuch ist gestorben und es gibt nur noch Videos?

JUNG: Aus der Beratung unserer Kunden weiß ich, dass hier nicht „Entweder-oder“, sondern „Sowohl-als-auch“ ideal ist. In der täglichen Arbeit nutzen wir beides, Print und Online. Konkret empfehle ich unseren Kunden, ein kurzes und knackiges „Buch der Franchise-Partnerschaft“ zu schreiben, in dem die grundlegende Philosophie, das Konzept und die Strategien beschrieben sind. Idealerweise findet der Franchise-Partner in diesem Buch jene Inhalte, die im Franchise-System Bestand haben und sich nicht so rasch verändern. Zusätzlich zum Buch werden alle konkreten Prozessbeschreibungen und Instrumente für den Franchise-Partner und seine Mitarbeiter zur Umsetzung in der täglichen Arbeit in einem intelligenten Intranet bereitgestellt. Schritt-für-Schritt-Anleitungen, die videounterstützt das Wissen in kleinen Lerneinheiten vermitteln, sind aus meiner Sicht die Zukunft für Franchise-Systeme.

GEWINN: Was macht ein Intranet intelligent?

JUNG: Ich habe die Erfahrung gemacht, dass es nicht darum geht, einfach Print durch Online im Know-how-Transfer zu ersetzen. Ein intelligentes Intranet stellt nicht nur Wissen bereit, sondern bietet aktiv engpasskonzentrierte Maßnahmen an und fördert die Kommunikation unter den Franchise-Partnern und Mitarbeitern.

TIPP: Go Franchise Expo!

Die International Franchise Expo [IFE] vom 15. bis 17. Juni 2017 in New York ist die weltweit größte Franchise-Fachmesse – mehr als 450 Franchise-Konzepte aus den verschiedensten Branchen werden vertreten sein. In Österreich helfen Mitarbeiter des U.S. Commercial Service Interessenten, ihre Reise zu organisieren und das Beste aus der IFE herauszuholen. Als Teil der Botschaftsdelegation genießen

Messeteilnehmer eine Reihe von Vorteilen wie kostenlosen Messe-eintritt, 50 Prozent Rabatt für Workshops oder ermäßigte Preise für Hotelzimmer.

Registrierung unter www.ifeinfo.com, Promo-Code: DELEGATE, oder kontaktieren Sie F. Jacquelline Siegl in der U.S. Botschaft, Tel: +43/1/313 39-22 97, Mail: Jacquelline.Siegl@trade.gov