

Know-how-Dokumentation

**Konzeption und Umsetzung
standardisieren - dokumentieren - multiplizieren**

Mag.^a Waltraud Martius



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

Bildung als Motor der Gesellschaft

Mit offenen Augen durchs Leben gehen, neugierig sein, Fragen stellen, Antworten suchen – das sind Dinge, die Kinder instinktiv und selbstverständlich tun. Im späteren Leben jedoch, vor allem in der Schule, wird dies als lästiges Lernen wahrgenommen.

Warum ist das so?

Lernen an sich ist ja was zutiefst Positives und Schönes, ein Privileg, es eröffnet neue Welten, eine Zukunft!

Wissen heißt gestalten, heißt teilhaben und mitreden.

**Es ist nicht genug, zu wissen,
man muss es auch anwenden.
Es ist nicht genug, zu wollen,
man muss es auch tun.**

Johann Wolfgang von Goethe



Die Themen

**I.
Ausgangs-
situation**

**II.
Aufgaben**

**III.
Zielgruppen**

**IV.
Know-how-
Dokumentation
für den Partner**

**V.
Kapitel
Know-how-
Dokumentation**

**VI.
Praxis-
erfahrungen**

**VII.
Struktur
Extranet**

**VIII.
Inhalt
Checkliste**

I. Die Ausgangssituation

Das Wesen eines Franchise-Systems

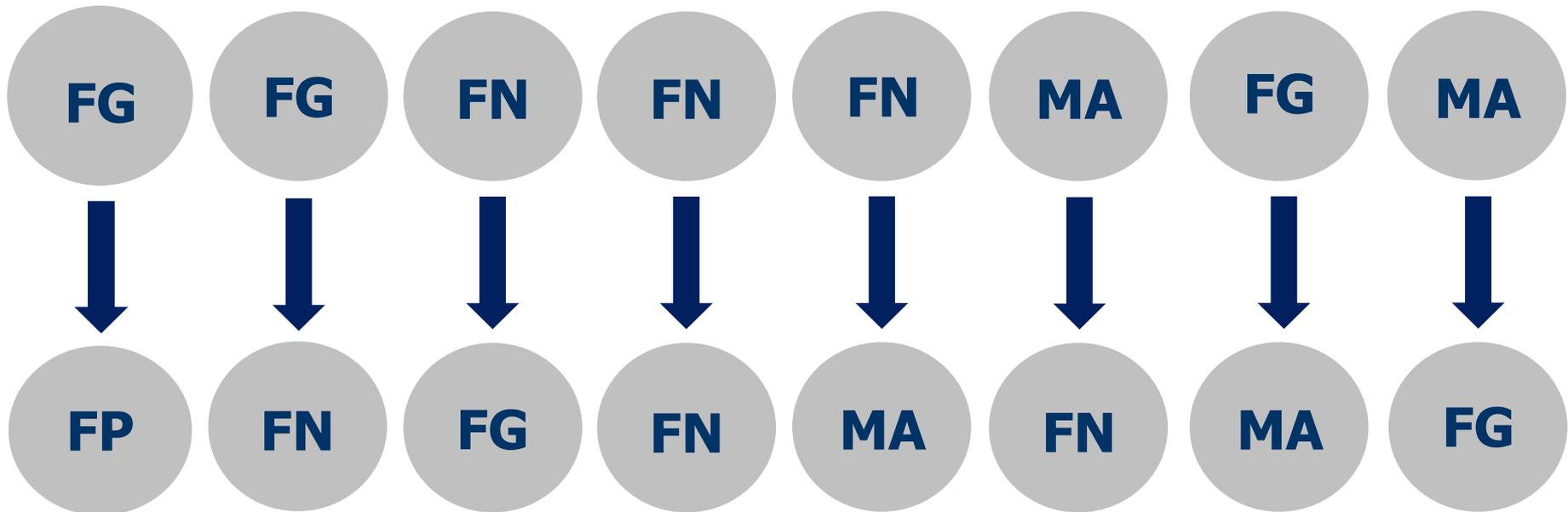
- Ein Franchise-System entsteht durch das Zusammenwirken vieler Elemente
 - Personen
 - Wissen
 - Instrumente
 - Verfahren
 - Prozesse
 - ???



Foto: Karl Dichtler (Some rights reserved) - Quelle: www.piqs.de

I. Die Ausgangssituation

Die Ebenen des Wissenstransfers



I. Die Ausgangssituation

Zusammenhang Vertrag – Know-how-Dokumentation

Franchise-Vertrag	Know-how-Dokumentation I	Know-how-Dokumentation II
<p>Juristische Formulierung der Rechte und Pflichten von Franchise-Geber und Franchise-Nehmer</p>	<p>Praxisorientierte Darstellung der Rechte und Pflichten als Anwendungs-Know-how zur systemgerechten Umsetzung des Konzeptes und des Betriebstyps durch den Franchise-Nehmer</p>	<p>Instrumente (Vorlagen, Checklisten, Muster u.s.w.) sowie Prozesse „fertig zum Einsatz“ für die Betriebsorganisation des Franchise-Nehmers</p>

II. Die Aufgaben der Dokumentation

- Die **Know-how-Dokumentation** ist ein unverzichtbares **Werkzeug** im Franchise-System und zugleich Indikator für die **Seriosität** eines Systems
- Seit **2010** verlangt die „EU-Gruppenfreistellungsverordnung für vertikale Vertriebsbindungen“ von jedem Franchise-Geber eine **ausreichende Dokumentation** des System-Know-hows
- Und das **Know-how** eines Franchise-Systems muss - gemäß der ergänzenden **EU-Richtlinie** „über den Schutz vertraulichen Know-hows und vertraulicher Geschäftsinformationen vor rechtswidrigem Erwerb sowie rechtswidriger Nutzung und Offenlegung“ - **geschützt** sein.

II. Die Aufgaben der Dokumentation Der Know-how-Begriff der GVO

Know-how bedeutet „ein Paket von nicht patentierten praktischen Kenntnissen, die auf Erfahrungen des Franchisegebers und Erprobungen durch diesen beruhen und die **geheim, wesentlich** und **identifiziert** sind“; hierbei bedeutet:

geheim, dass das Know-how nicht allgemein bekannt oder nicht leicht zugänglich ist;

wesentlich bedeutet, dass das Know-how Kenntnisse umfasst, die für den Franchisenehmer **unerlässlich** sind;

identifiziert bedeutet, dass das Know-how ausführlich genug beschrieben sein muss, um prüfen zu können, ob es die Merkmale des Geheimnisses und der Wesentlichkeit erfüllt. *(DFV Franchise-Compliance / Auszug Ethikkodex, 2018)*

Verstärkt wird dieser **Know-how-Begriff** der EU-Gruppenfreistellungsverordnung durch eine „**EU-Richtlinie** zum **Schutz** des vertraulichen Know-hows“. Der Franchise-Geber ist verpflichtet angemessene **Maßnahmen** zum Schutz des systemtypischen Know-hows zu setzen und diese auch **nachvollziehbar** zu **dokumentieren**.

II. Die Aufgaben der Dokumentation

- Eine Know-how-Dokumentation besteht aus mehreren Teilen mit unterschiedlichen Status
 - Merkmals- und Verfahrensbeschreibungen, Prozesse
 - Verbindliche Standards: sie vertiefen den Franchise-Vertrag und sind das wirkungsvollste Instrument zur Durchsetzung des Weisungsrechtes des Franchise-Gebers
 - Unverbindliche Empfehlungen
- Die Know-how-Dokumentation erfolgt in Form von Handbüchern, Intranets (Extranets) und/oder Wissensdatenbanken sowie mit digitalisierten Tools

II. Die Aufgaben der Dokumentation

1. Optimierung des Konzeptes
2. Erhöhung der Glaubwürdigkeit
3. Präzisierung des Vertrages
4. Aktualisierung des Konzeptes
5. Übertragung des Know-hows
6. Beweis der Seriosität



1. Optimierung des Konzeptes

- Der Prozess der Perfektion eines Franchise-Systems ist niemals abgeschlossen
- Die permanente Optimierung des Franchise-Konzeptes ist nur dann möglich, ...
 - ... wenn die einzelnen Elemente klar definiert sind
 - ... und ihr Zusammenwirken deutlich ist
- Die (schriftliche) Dokumentation ist unverzichtbar, sowohl für die Entwicklung des Geschäfts- und Franchise-Konzeptes als auch für die permanente Regeneration der Konzepte

2. Erhöhung der Glaubwürdigkeit

- Die Know-how-Dokumentation zeigt in Wort, Bild, Ton ...
 - ... die Marktsituation
 - ... den Geschäftstyp
 - ... die Wettbewerbsvorteile
 - ... die Leistungs- und Informationsströme
 - ... die Franchise-Tools
 - ... die Spielregeln für eine reibungslose Zusammenarbeit
- Eine sinnvoll gegliederte Know-how-Dokumentation mit detaillierten Informationen und eine Know-how-Dokumentation in ansprechender Gestaltung erhöht so die „Wertigkeit“ der immateriellen Leistungen und die Glaubwürdigkeit des Franchise-Gebers

3. Präzisierung des Vertrages

- Ein Franchise-System bedeutet eine umfassende Vernetzung von Franchise-Geber und Franchise-Nehmer in nahezu sämtlichen Funktionen des franchisierten Betriebes
- Der Franchise-Vertrag bezieht sich daher überall dort, wo es um Details von Merkmalen, Wissen und Verfahren geht – auf die Know-how-Dokumentation
- Die entsprechenden Teile der Know-how-Dokumentation sind somit als eine „Vertiefung“ des Vertrages anzusehen

4. Aktualisierung des Konzeptes

- Die Bedingungen des wirtschaftlichen Erfolges ändern sich permanent
- Der Franchise-Geber ist daher gezwungen, das Konzept des Geschäftstyps (=Angebot im Markt) sowie das Konzept des Franchise-Systems (=Ausschöpfung von Synergiepotentialen) ständig zu überprüfen und – unter Einbeziehung seiner Franchise-Nehmer – an neue Gegebenheiten anzupassen

5. Übertragung des Know-hows

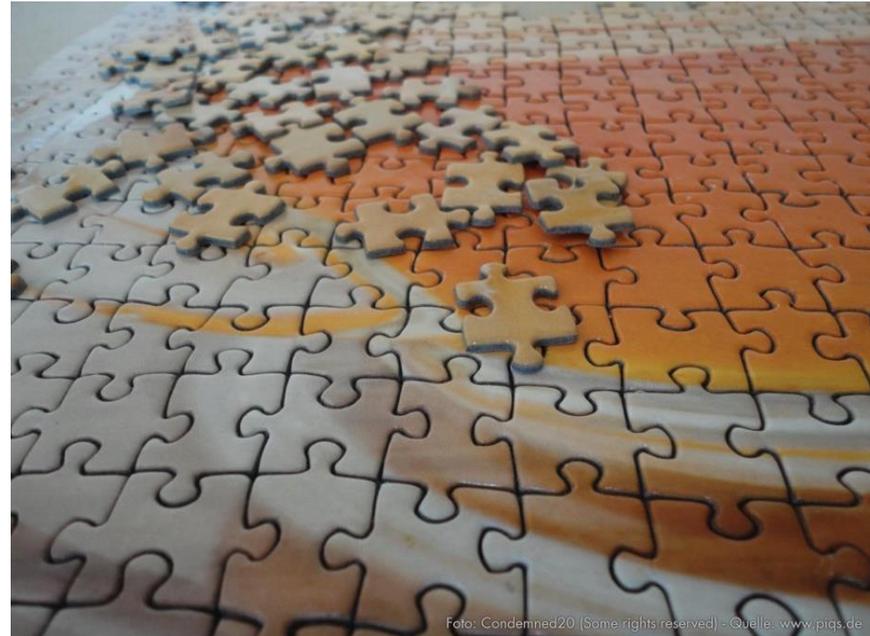
- Die Übertragung von Produkt- und Verfahrenswissen (=Know-how) vom Franchise-Geber auf den Franchise-Nehmer gehört zu den wesentlichen Merkmalen eines Franchise-Systems
- Während der Anfangsphase einer Franchise-Partnerschaft wird die Know-how-Dokumentation im Detail durchgearbeitet und Einarbeitungsprozesse sorgen für den Transfer des Know-hows
- Die Know-how Dokumentation ist die Gebrauchsanweisung für den franchisierten Geschäftstyp und für das gesamte System
- In der laufenden Partnerschaft dient die Know-how-Dokumentation als Wissensdatenbank aller Beteiligten im System
- Digitalisierte Know-how-Dokumentationen dienen dem permanenten Transfer und bieten Wissen & Maßnahmen in Engpass-Situationen (z.B. Umsatzrückgang)

6. Beweis der Seriosität

- Irgendwann kann jeder Franchise-Geber in eine gerichtliche Auseinandersetzung mit einem Franchise-Nehmer hineingezogen werden
- Abgesehen von dem Beweis zugesagter Leistungen, bekommt die Know-how-Dokumentation in dieser Auseinandersetzung den Charakter eines Indikators für seriöses Franchising
- Aus der Darstellung des speziellen Know-hows ist dann abzuleiten, ob der Franchise-Geber dem Franchise-Nehmer wirklich etwas zu bieten hat oder ein substanzloses Leistungsversprechen abgab

III. Die Zielgruppen

- Die Know-how-Dokumentationen müssen auf die Zielgruppen abgestimmt sein und einen klaren Nutzen für den Leser haben
 - Franchise-Nehmer
 - Mitarbeiter von Franchise-Nehmern
 - Berater der Franchise-Nehmer
 - Mitarbeiter der Franchise-Zentrale
 - Berater der Franchise-Zentrale
 - Rechtsanwälte
 - Richter



IV. Die Know-how-Dokumentation für den Partner

- Die Know-how-Dokumentation ist Grundlagen für die konzeptionsgerechte Anwendung des Geschäftstyps und des Franchise-Systems durch den Franchise-Nehmer
- Die Know-how-Dokumentation ist ein Steuerungsinstrument
- Der Inhalt ist vom Franchise-Geber einseitig veränderbar (Änderungsvorbehalt des Franchise-Partners)
 - Optimierung des Konzeptes
 - Anpassung am Markt
- Die Änderungen erfolgen (meistens) digital

V. Die Kapitel der Know-how-Dokumentation

Nachfolgend eine allgemeine Übersicht über die Hauptkapitel einer Know-how-Dokumentation, die für das jeweilige Franchise-System dann natürlich in Bezug auf Inhalt, Layout und Stil „zugeschnitten“ werden müssen.



V. Die Kapitel der Know-how-Dokumentation

1. Vorwort
2. Die Know-how-Dokumentation
3. Fairplay Franchising
4. Das Konzept
5. Die Unternehmensphilosophie
6. Der Markt
7. Die Franchise-Zentrale
8. Die Kommunikation im Franchise-System
9. Die Franchise-Nehmer
10. Der Betrieb / der Standort
11. Die Produkte / Dienstleistungen
12. Die Marketingservices
13. Die Salesservices
14. Die Trainingservices
15. Die Managementservices
16. Der Systemschutz
17. Die Zusammenfassung der Richtlinien
18. Schlusswort

V. Die Kapitel der Know-how-Dokumentation

Print versus digital

Die Empfehlung:

- Der Franchise-Partner erhält ein hochwertiges „Franchise-(Hand-)Buch“ in dem Philosophie, Konzept, Markt, Marke, Franchising ... Strategie und Ziele des Franchise-Systems beschrieben sind. Diese Inhalte verändern sich nicht und haben als Print-Version Bestand und vermitteln Beständigkeit, Seriosität und Wertigkeit.
- Zusätzlich wird das konkrete Anwendungs- und Umsetzungs-Know-how in Form von detaillierten Prozessbeschreibungen und ergänzenden Tools digital zur Verfügung gestellt. So können Veränderungen / Entwicklungen zeitnah abgebildet werden.

V. Die Kapitel der Know-how-Dokumentation

- Klare Aussagen, klare Bilder
- Gegenwart
- Positiv formuliert
- Einfache Sätze
- Gebrauchsanleitung
- Einheitliches Layout (Formatvorlage)
- Kernaussagen hervorheben bzw. herausstellen
- Richtlinien hinterlegen – optische Hervorhebung
- Zusammenfassung aller Richtlinien am Endes der Know-how Dokumentation

Franchise-Systeme investieren viel Zeit und Geld in die Entwicklung von Know-how Dokumentationen, diese Investition sollen inhaltlich (tiefgreifendes, detailliertes Know-how) und äußerlich (hochwertige Präsentation und ansprechendes Layout) für den Franchise-Nehmer nachvollziehbar sein.

VI. Die Erfahrungen aus der Praxis - Richtlinien



RL Die Marke discovering hands® wird der discovering hands® Länder-Zentrale für den vertraglichen definierten Zeitraum leihweise zur Verfügung gestellt. Nach Ablauf beziehungsweise bei Auflösung des discovering hands® Franchise-Vertrages verfallen alle Rechte zur weiteren Nutzung der Marke discovering hands® durch die discovering hands® Länder-Zentrale.

9.2 Die Verwendung der Marke discovering hands® und die Corporate Identity

verpflichtend Die Verpflichtung zur **Einhaltung** der **Corporate Identity** ist oberstes **Gebot** im Franchise-System. Dazu gehören alle **Teilbereiche** der Corporate Identity wie **Corporate Design**, **Corporate Behaviour** und **Corporate Communications**. Nur durch eine **einheitliche Corporate Identity** kann **langfristig** das **Erscheinungsbild** der Marke discovering hands® **positiv aufgeladen** werden.

VI. Die Erfahrungen aus der Praxis - Richtlinien



- RL** Die Biosonie Franchise-Zentrale bündelt die Erfahrungen sämtlicher Franchise-Partner, einschließlich der mitgeteilten Daten und Informationen und stellt diese in anonymisierter Form im Wege eines Betriebsvergleichs im Rahmen des Controlling und Benchmarking zur Verfügung. Dadurch kann der Franchise-Partner Defizite in seiner Organisation sofort erkennen und beseitigen.
- RL** Die Biosonie Franchise-Partner erkennen den Nutzen des Biosonie Controlling und Benchmarking für alle Beteiligten und die damit verbundene Notwendigkeit, alle dafür notwendigen Daten verlässlich und termingerecht (bis zum 5. eines jeden Monats) zu melden.
- RL** Der Biosonie Franchise-Partner stimmt der anonymen Verwendung der Daten im Rahmen des Controlling und Benchmarking ausdrücklich zu.

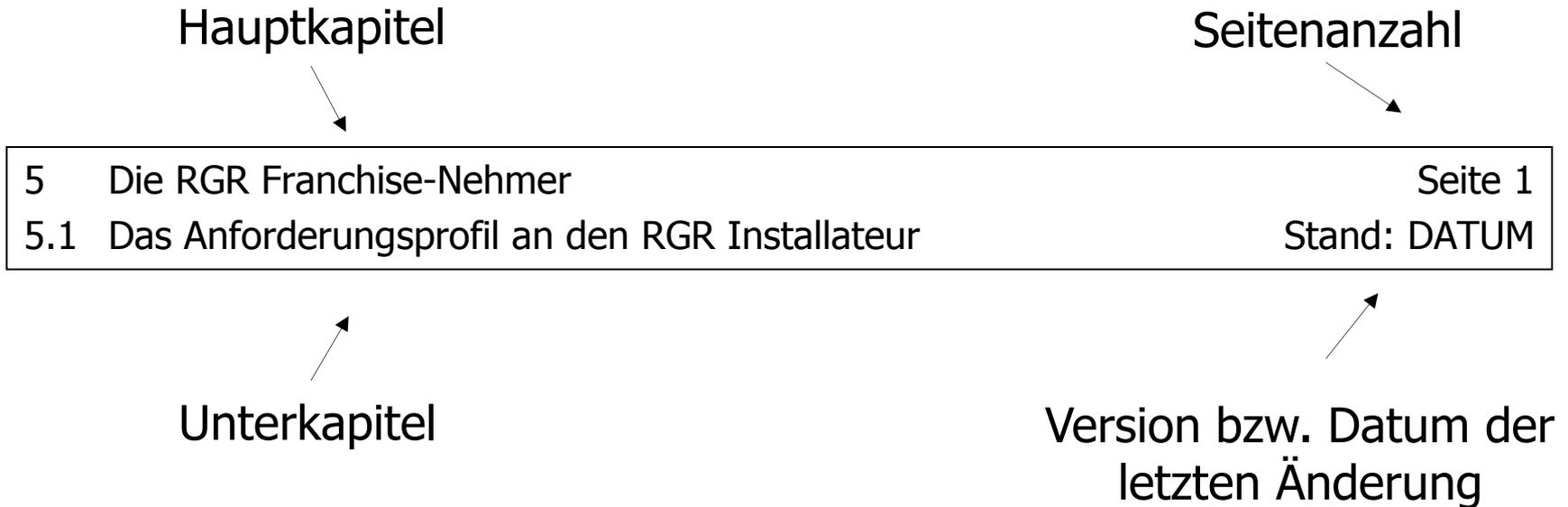
VI. Die Erfahrungen aus der Praxis - Richtlinien



Organisation Die Vorbereitung des Jahres-Meetings übernimmt die **Franchise-Zentrale**. Sie sammelt die **Informationen** und **Wünsche** der Franchise-Partner für diese Veranstaltung, bereitet die **Präsentationen** und **Tagungsunterlagen** vor und organisiert ein entsprechendes **Rahmenprogramm**. In die **Gestaltung** der **Jahrestagung** ist der **Beirat** eingebunden.

RL Der eyes + more Franchise-Partner ist verpflichtet am Jahres-Meeting teilzunehmen und die anfallenden Kosten für Reise und Aufenthalt für sich und seine Mitarbeiter zu tragen.

VI. Die Erfahrungen aus der Praxis - Fußzeilen



VI. Die Erfahrungen aus der Praxis – Übergabeblatt & Deckblatt



frischluft outdoor fitness world
Mag. Florian Karasek
Eichensiedlung 62
5162 Eugendorf
Österreich

Ich, _____,
als Ihr Franchise-Nehmer, bestätige, das

Franchise-Handbuch

Grundlagen, Informationen, Prozesse,
Konzepte, Richtlinien, Bausteine
und Spielregeln der Partnerschaft

heute als mein persönliches Exemplar, Nummer _____ übernommen zu haben.

Ich nehme ausdrücklich zur Kenntnis und erkenne an, dass sämtliche Rechte am Franchise-Handbuch, insbesondere das Recht der Vervielfältigung, Verbreitung und Übersetzung bei der frischluft outdoor fitness world liegen. Weder das Franchise-Handbuch als gesamtes, noch Teile davon dürfen ohne schriftliche Einwilligung der frischluft outdoor fitness world in welcher Form auch immer, zum Beispiel unter Anwendung elektronischer Systeme (insbesondere durch Herunterladen von Datenträgern), reproduziert, gespeichert, vervielfältigt, verarbeitet oder sonst verwendet werden.

Ergänzungen und Änderungen dieses Franchise-Handbuches sind ausschließlich der frischluft outdoor fitness world vorbehalten.

Darüber hinaus verpflichte ich mich auch nach Beendigung dieses Vertragsverhältnisses zu strengster Vertraulichkeit hinsichtlich all meiner Kenntnisse und Informationen über das frischluft Franchise-System. In diesem Fall werde ich dieses Franchise-Handbuch, sowie sämtliche andere, mir überlassenen Unterlagen unverzüglich zurückgeben und nach Rücksprache mit der frischluft outdoor fitness world sämtliche elektronisch gespeicherten Versionen des Franchise-Handbuches sowie sonstige Unterlagen löschen.

Ort _____ Datum _____ Franchise-Nehmer _____

Strasse _____

Postleitzahl Ort _____



Franchise-Handbuch

Grundlagen, Informationen, Konzepte, Richtlinien, Prozesse,
Bausteine und Spielregeln der Partnerschaft

Persönliches Exemplar für

Nummer _____

Sämtliche Rechte am frischluft Franchise-Handbuch, insbesondere das Recht der Vervielfältigung, Verbreitung und Übersetzung liegen bei der frischluft outdoor fitness world.

Weder das frischluft Franchise-Handbuch als gesamtes, noch Teile davon dürfen ohne vorherige schriftliche Zustimmung der frischluft outdoor fitness world in welcher Form auch immer, zum Beispiel unter Anwendung elektronischer Systeme (insbesondere durch Herunterladen von Datenträgern), reproduziert, gespeichert, vervielfältigt, verarbeitet oder sonst verwendet werden.

Ergänzungen und Änderungen sind ausschließlich der frischluft outdoor fitness world vorbehalten.

VI. Die Erfahrungen aus der Praxis – Corporate Wording



Corporate Wording

- LUXUSLASHES Erstbehandlung
- LUXUSLASHES Finanzierungsmodell
- LUXUSLASHES Franchise-Antrag
- LUXUSLASHES Franchise-Extranet
- LUXUSLASHES Franchise-Geber
- LUXUSLASHES Franchise-Gebühren
- LUXUSLASHES Franchise-Handbuch
- LUXUSLASHES Franchise-Partner
- LUXUSLASHES Franchise-System
- LUXUSLASHES Franchise-Vertrag
- LUXUSLASHES Franchise-Zentrale
- LUXUSLASHES Grundausbildung

VI. Die Erfahrungen aus der Praxis - Vorbereitung zur Know-how Dokumentation: Schulung



Tag	Zeit	Inhalt	Training für:	Unterlagen	Art	Trainer	Kurzbeschreibung
SA	09.00 Uhr	Anreise in der Früh Begrüßung durch Markus Schuch	alle				
SA	09.15 Uhr	Einführung in das <u>bus</u> dich weg! Franchise- System	FP, MA, K	PPP	Vortrag		Die Zielsetzungen des Franchise-Systems werden erklärt. Warum Franchising und die Zusammenarbeit mit selbstständigen Unternehmen?
SA	09.30 Uhr	Das <u>bus</u> dich weg! Konzept	FP, MA, K	PPP	Vortrag		Das <u>bus</u> dich weg! Konzept wird präsentiert.
SA	09.45 Uhr	Die <u>bus</u> dich weg! Philosophie	FP, MA, K	PPP	Vortrag		Alle Beteiligten des Franchise-Systems sollen sich mit der <u>bus</u> dich weg! Philosophie identifizieren.
SA	10.00 Uhr	Die <u>bus</u> dich weg! Know-how- Dokumentation	FP, MA, K	PPP, Franchise- Handbuch	Vortrag, Diskussion		Die Teilnehmer lernen mit dem Franchise-Handbuch zu arbeiten und es als konkretes Nachschlagewerk zu nutzen.
SA	10.15 Uhr	Die Struktur des <u>busNetts</u>	FP, MA, K	Zugangscode <u>busNett</u>	Vortrag, Diskussion		Die Teilnehmer lernen die Struktur kennen und üben den Umgang mit dem <u>busNett</u> .
SA	10.30- 11.00	<i>Kaffee- und Teepause</i>					

VI. Die Erfahrungen aus der Praxis - Vorbereitung zur Know-how-Dokumentation: Schulung

Seminar Know-how-Dokumentation

Vorbereitungs-Checkliste für die Franchise-Nehmer

Kapitel	gelesen am	Fragen dazu:
Kapitel 1 Vorwort		<div style="border-bottom: 1px solid black; height: 20px; width: 100%;"></div> <div style="border-bottom: 1px solid black; height: 20px; width: 100%;"></div> <div style="border-bottom: 1px solid black; height: 20px; width: 100%;"></div>
Kapitel 2 Konzept & Philosophie		<div style="border-bottom: 1px solid black; height: 20px; width: 100%;"></div> <div style="border-bottom: 1px solid black; height: 20px; width: 100%;"></div> <div style="border-bottom: 1px solid black; height: 20px; width: 100%;"></div>
Kapitel 3 Markt		<div style="border-bottom: 1px solid black; height: 20px; width: 100%;"></div> <div style="border-bottom: 1px solid black; height: 20px; width: 100%;"></div> <div style="border-bottom: 1px solid black; height: 20px; width: 100%;"></div>

VII. Die Struktur eines Extranets



Franchise Web

Home | Suche | A1 net | A1 Partner Web

News

Produktsortiment

Werbung

Shop Management

Ansprechpartner

Qualität

Aus- & Weiterbildung

Diskussionsforum

Willkommen bei den News im Franchise Web



News



Produktsortiment



Werbung



Shop Management



Ansprechpartner



Qualität



Aus- & Weiterbildung



Diskussionsforum

[News](#)[Kontakte](#)[Marketing](#)[Ware](#)[Geschäftsausstattung](#)[Corporate Identity](#)[Arbeitsanleitungen](#)[Benchmarking](#)[Personalentwicklung](#)[Mitarbeiter](#)[Kommunikation](#)[Branchen-Info's](#)[Dokumentation](#)

News

- Neuer Franchise-Partner in Musterhausen
- Neue Ergebnisse aus dem Mystery Shopping [mehr >>](#)
- Neues Protokoll zur Beiratssitzung [mehr >>](#)

Dienstags-Mail

- Produkte
- Aktionen
- Veranstaltungen

Ausgabe KW 20

Ausgabe KW 19

Ausgabe KW 18

Ausgabe KW 17

news

jahreskalender
glossar
diskussionsforum

tower

philosophie
strategie
ansprechpartner

Indigo Rules

rules
checklisten A-Z

contacts

flugstaffeln
flieger
pilotenbeirat
»protokolle
»satzung

homebase & Co

marketing support

aktionen
ci & cd
»logos
»image Bilder
»image Anzeigen
»schriftart

werbemittel

pos

cm

»mailingtexte
»newsletter

pr

kooperationen

deko

verpackungen

marktanalyse

financial support

buchhaltung

academy

piloten

crew

»basis
»produkte
»kasse
»verkauf
»flight-Control

know-how

»franchise
»flight-Control
»produkte

literatur

faq

management support

crew

»neue members
»vorlagen
»gespräche
»beschwerde

verantwortungsbereiche

operations

meetings

»air-base
»staffel
»crew

catering

expansion & hardware

ansprechpartner

flieger

modellrechnungen

shopkonzepte

»regale
»kühlungen
»tresen
»tisch & stühle
»schilder

IT

»voraussetzungen
»support
»links

rahmenverträge

geräte-service

homebase & co

produkte

»soup
»curry
»salat
»sushi

preise

logistik

flight control support

radar

passanger

produktion

Flight-Net Übersicht Struktur

VII. Die Struktur eines Extranets

SYSTEME

- Partnerverwaltung
- Administration
- Handbuch**
 - Checkliste Grunddaten
 - Zuweisung Prozesse
 - Einschulungsprozesse
 - Lead Management
 - Marketing
 - Ticket & FAQ
 - Shop
 - Veranstaltungen
 - Internet
 - Kommunikation
 - Schulungen
 - Statistiken
 - Hilfe & Kontakt

ORGANISATION

- Neuigkeiten
- Erfolgscenter
- Mein Profil
- Forum
- Organigramm
- Telefonliste
- Stammdaten

MARKETING & ...

Fairplay Franchising
Franchising ist ein Vertriebssystem, durch das Waren und/oder Dienstleistungen und/oder Technologien vermarktet werden. Das Vertriebssystem gründet sich auf eine enge und fortlaufende Zusammenarbeit rechtlich und finanziell selbstständiger und unabhängiger Unternehmen, den Franchise-Geber und seine Franchise-Partner. Rec...
[\[Mehr lesen...\]](#)

Franchise Definition und Merkmale
Merkmale Der folgende Merkmalskatalog ergänzt und erklärt die Franchise-Definition: A Absatzsys...
[\[Mehr lesen...\]](#)

Die Selbstständigkeit
Die LUXUSLASHES® Franchise-Partnerschaft steht unter der Devise: „Selbstständige Menschen sind motivierte Menschen“. Der Erfolg des gesamten Systems hängt in erster Linie von unternehmerisch denkenden Menschen auf allen Seiten ab. Daher steht auch die Selbstständigkeit an oberster Stelle der Franchise-Partnerschaft. ...
[\[Mehr lesen...\]](#)

Die Arbeitsteilung und Spezialisierung
So erhalten die Franchise-Partner von der Franchise-Zentrale Dienstleistungen und Unterstützungen, die sie entlasten. Diese beinhalten neben der branchenspezifischen, der kaufmännischen und organisatorischen Hilfe unter anderem Unterstützung mit Marketing- und Vertriebskonzepten, Unterlagen zu den Anwendungsprodukten und Dienstleistu...
[\[Mehr lesen...\]](#)

Die Spielregeln
Die hohe Motivation der beteiligten Partner und das fast zwangsläufige Wachstum werden Franchising zur erfolgreichsten Vertriebs- und Unternehmensform der Zukunft machen. Es werden sich allerdings nur die Systeme durchsetzen, die eine ausgewogene Balance finden zwischen den „Hardfacts“ – wie eine ausgeprägte Marketingkom...
[\[Mehr lesen...\]](#)

Know How Dokumentation
Die Know-how-Dokumentation hat im System folgende Aufgaben: 1. Sie dokumentiert das Know-how zur erfolgreichen Verkaufstätigkeit und Führung einer LUXUSLASHES® LOUNGE. 2. Sie beschreibt die Philosophie und die Strategien des Franchise-Systems sowie die Merkmale des Konzeptes und seine Erfolgsf...
[\[Mehr lesen...\]](#)

Keine Geburtstage

Chat (0)

VIII. Der Inhalt – eine Checkliste

- **Werkzeug Know-how-Dokumentation**

- Aufgabe
- Handhabung
- Aufbau
- Status
- Verbindung zu Vertrag



- **Strategie/Konzept**

- Leitbild
- Marktziele
- Vorsprungsmerkmale
- Strategie
- Erfolgsvoraussetzungen

- **Umfeld**

- Markt
- Wettbewerber
- Marktposition
- Marktbeobachtung

- **Fairplay Franchising**

- Wesen des Franchising
- Systemstruktur
- Funktionsverteilung
- Instrumente
- Verfahren
- Definition
- Merkmale
- Spielregeln

VIII. Der Inhalt – eine Checkliste



▪ **System-Zentrale**

- Historie
- Adresse, Daten
- Organisation
- Mitarbeiter
- Funktionen
- Aufgaben
- Partner-Management

▪ **Betriebstyp**

- Standort-Anforderungen
- Fläche/Flächenstruktur
- Funktionsgliederung
- Layout
- Einrichtung
- Ausstattung
- Planung
- Umsetzung
- Schlüsselfertige Übergabe
- Kennzeichnungselemente

▪ **Leistungsprogramm**

- Produkt-Philosophie
- Dienstleistungs-Philosophie
- Kernprogramm
- Ergänzungsprogramm
- Saisonale Schwerpunkte
- Konzeptionsgerechte Preis- und Konditionenpolitik
- Einkaufspolitik
- Lieferanten
- Warenpräsentation
- Produkthandhabung
- Qualitätssicherung

VIII. Der Inhalt – eine Checkliste



▪ **Corporate Identity**

- Marke
- Name
- Slogan
- Außengestaltung
- Innengestaltung
- Kennzeichnungssystem
- Systemtypische Attribute
- Geschäftspapier
- Kfz-Beschriftungen
- Corporate Wording
- Corporate Behaviour
- Corporate Culture
- Bekleidung

▪ **Marketing**

- Marketingkonzept
- Marketinginstrumente
- Zielgruppen
- Werbebotschaften
- Werbekonzept
- Mediaplan
- Verkaufsförderungsplan
- Dekoleitlinien
- Pressearbeit
- Werbe- und Verkaufsförderungsmitel
- Website, Social Media
- Verpackung
- Gemeinsame Marketingplanung
- Aktive Marktbearbeitung

VIII. Der Inhalt – eine Checkliste



▪ Verkauf / Vertrieb

- Zielgruppen
- Marktsegmente
- Kundenfrequenz
- Verkaufstechnik
- Argumentation
- Gesprächsablauf
- Verhalten
- Problemsituation
- Umgang Reklamationen
- Kundenkontakt
- Kreditkarten
- Gemeinsame Vertriebsplanung
- Aktive Marktbearbeitung

▪ Warenversorgung

- Lieferanten
- Rahmenverträge
- Bonifikation
- Werbekostenzuschüsse
- Musterung
- Belieferung
- Logistik
- Zentralregulierung
- Lieferbedingungen
- Versandform
- Reklamation
- Bestückungsplan
- Mindest-Lagerbestand
- Warenwirtschaftssystem

VIII. Der Inhalt – eine Checkliste



- Kassensystem
- Datenerfassung
- Disposition
- Preisauszeichnung
- Bestandsoptimierung

- **Online-Shop**
 - Kostenstruktur
 - Aufgabenverteilung
 - Einbindung FN
 - Gebietszuteilung

- **Beschaffung**
 - Einrichtung
 - Ausrüstung
 - Ausstattung
 - Werbemittel und Verkaufsförderungsmittel
 - Marketingmaterial
 - Betriebsmittel
 - Versicherungen
 - Energie
 - Telefonie
 - Kfz
 - Sonstige Dienstleistungen
 - Rahmenverträge
 - Shop für Bestellungen
 - Lieferantenmanagement

VIII. Der Inhalt – eine Checkliste



▪ **Organisation**

- Aufbauorganisation
- Personalbedarf
- Anforderungsprofile
- Stellenbeschreibungen
- Auswahlverfahren
- Ablauforganisation
- Arbeitsanweisungen
- Formularsystem
- Führungsgrundsätze
- Mitarbeitergespräche
- Notfallkonzept
- Nachfolgeregelung

▪ **Aus- und Weiterbildung**

- Basistraining
- Weiterführende Trainings
- Verpflichtende Trainings
- Freiwillige Trainings
- Konzept zum Training der Mitarbeiter vor Ort
- Online-Training
- Blended learning
- Trainingstools
- Trainingsdatenbank

VIII. Der Inhalt – eine Checkliste



▪ **System-Controlling**

- Buchführung
- Leistungsdaten
- Leistungsstatistik
- Kurzfristige Erfolgsrechnung
- Betriebsvergleiche
- Soll/Ist-Vergleiche
- Controlling und Benchmarking
- Partnerschaftsbilanz
- System-Audit
- Partner-Management
- Kundenzufriedenheitsanalyse
- Mystery Shopping

▪ **Systemschutz**

- Schutzrechte
- Markenrechte
- Gebietsschutz
- Kundenschutz
- Standortschutz
- Gebühren
- Franchise-Vertrag
- Qualitätsstandards und Instrumente der internen und externen Qualitätssicherung

Die Anfänge...



Die Gegenwart...



Franchise-Handbuch



Extranet

Die Zukunft...

Digitalisierter, intelligenter Know-how-Transfer



Eine große Idee

ist das Eine.

Ihre Umsetzung und Realisierung

das Andere.



TOOLS 4 FREE

Checkliste und Vortrag

„Know-how-Dokumentation“

„Musterübergabeblatt“

„Deckblatt“

kostenlos auf

www.tools4franchise.com/download/dfv

Folgen Sie uns auf

www.facebook.com/SYNCONfranchise

und

www.youtube.com/user/SYNCONfranchise

