



Franchisenehmer (für sich) gewinnen

Waltraud + Dieter 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

Franchisenehmer (für sich) gewinnen

Teil 2: Erfolgreich verkaufen

Dieter 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

8-Stufen Modell (nach VBC)



USP

Unique Selling Proposition

bzw.

Alleinstellungsmerkmal

**„... herausragendes
Leistungsmerkmal, mit dem Sie sich
von Mitbewerbern abheben...“**

USP

und

QM

Qualitätsmerkmal

**... kein USP und doch
herausragendes Merkmal**

Elevator Pitch

In 20 Sekunden das System und sich professionell vorstellen

- **System** - was ist besonders (Positionierung, UPSs-QMs)
- **Person** - meine Rolle
- Skriptum Seite 44

**Vertrauensvolle
Atmosphäre
schaffen.**



Vertrauensvolle Atmosphäre schaffen

- Bewerber einladen
- Firma zeigen
- Gastfreundschaft
- Mitarbeiter Dialog ermöglichen
- Ordnung + Sauberkeit
- „Hunger“ ...
- ...

Für den 1. Eindruck gibt es keine 2. Chance

- Small Talk ...
- Blickkontakt
- Begrüßung mit Handschlag - Händedruck
- Freundliche Mimik – Gestik –
- Offene Körperhaltung („Augenhöhe“, ebenbürtig...)

- Firma zeigen
- ...

Wie Sie herausfinden ob ein Kandidat zu Ihnen passt?



Bewerber Qualifizieren



wozu?

- Bewerber „wirklich“ kennen lernen
- Wie tickt mein Bewerber?
- Wie trifft er Entscheidungen?
- Interesse wecken und verstärken
- Zusatzinformationen bekommen.

Tipps fürs aktive zu- (hin) hören

- Blickkontakt
- Nicken
- „soziales Grunzen!mmh,...mmh ..
- Lächeln (wenn angebracht)
- Notizen machen
- Aussagen wiederholen (wörtlich)
- Fragen stellen
- Körpersprache spiegeln.

Video Übung

1. Persönliches Bewerber-Gespräch

- Vorbereitung
- Bewerber – Rolle erklären
- 3 System-USP's – Interesse wecken
- Herausfinden, ob Bewerber passt ?

▪ Videodauer 7`

→ **Feedback**



→ **2 Durchgänge.**



Beachten:
Atmosphäre schaffen,
Offene Fragen,
aktiv hinhören

VIDEO-ÜBUNGEN Professionelles Feedback

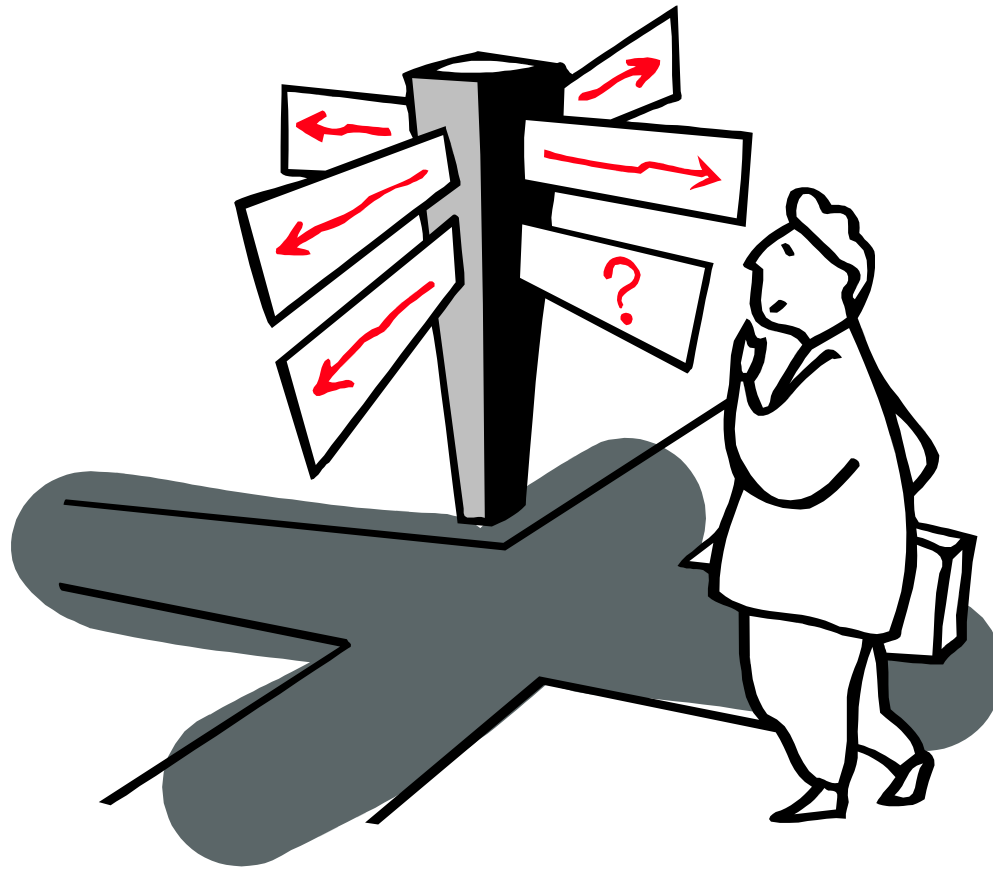
- **Sandwichtechnik:**

- **Besonders gefallen hat mir**
- **Kritik in Ich Botschaft**
- **Daraus gelernt habe ich?**

Professionelles Feedback

- Zusätzlich gilt vereinbart:
 - Feedback persönlich geben
 - Feedback soll konkret und förderorientiert sein
 - Keine Rechtfertigungen
 - nur: DANKE 😊.

Wie Fragen zum Ziel führen!



5 Fragearten

- 1. Geschlossene Fragen
- 2. Offene Fragen
- 3. Rückkoppelungs-/ Verständnis-
Konkretisierungsfragen
- 4. Alternativfragen
- 5. ~~Suggestivfragen~~

1. Geschlossene Fragen

- Die Antwort kann nur „Ja“ oder „Nein“ sein
- Geeignet für z.B. „Ja-Straße“
- Wirkt einengend
- Kaum Informationsgewinn
- Schlecht für Bewerbergespräch.

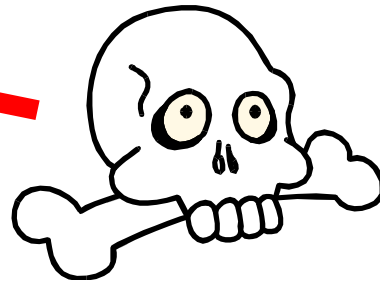
2. Offene (öffnende) Fragen

- Befragter bekommt keine Antwort vorgegeben
- Befragter „muss“ fast frei formulieren
- Geeignet für Bewerbergespräch
- Gedankenprozess beim Befragten wird stimuliert.
- Hoher Informationsgewinn


2. Offene Fragen

- offene Fragen sind meist „W – Fragen“
- **Wer? Wie? Wo? Wann? Was?**


~~Warum?~~



3. Rückkoppelungs-Fragen/ Verständnis-Fragen

- „Wenn ich Sie richtig verstehe, möchten Sie.....?“**
 - „Sie sagten, dass Ihrer Erfahrung nach?“**
 - Geeignet für „aktives Zuhören“**
 - Signalisiert Interesse am Kunden.**
- 

3a. Konkretisierungsfragen

- „Wie genau meinen Sie, dass ...“
 - „Welche Erfahrungen haben Sie persönlich gemacht?“
 - „Was konkret verunsichert Sie ..“
 - „Wie oft ist schon X passiert?“
 - Signalisiert Interesse am Kunden.
- 

4. Alternativfragen

- „Möchten noch in diesem Jahr selbstständig werden oder erst im nächsten Jahr?“
- Geeignet für den Abschluss
- Gefahr der Manipulation!
 - Beziehungsebene kann gestört werden
 - Bewerber wird evtl. verunsichert.

5. Suggestiv-Fragen

- ~~Finden Sie nicht auch, dass Sie diese Gelegenheit sofort nutzen~~



→ Suggestiv-Fragen haben im professionellen Franchisenehmer Bewerbergespräch nichts verloren.



Bewerber-Fragenkatalog erstellen

Einzelarbeit:

- Achten Sie auf Fragearten
- „Fragefunnel“ – Logik
(vom Großen zum Kleinen)
- Reihenfolge der Fragen
- 7 Min.

**Ihr System
„Bewerber-gerecht“
präsentieren.**

System Bewerber-gerecht präsentieren

- Eigene Vorbereitung
- Welche Unterlagen benötige ich (visualisieren)
- Bewerber Struktur geben
- „6:00“ Punkte besprechen
- Merkmale mit Nutzen verbinden
- Statt Monolog Dialog

Hier nützt MNC.

Nur das passende Merkmal zählt



Merkmal



Eine Eigenschaft unseres Angebotes, ein Argument für unseren Vorschlag

Nutzen



Welchen Nutzen/Vorteil bringt das dem Kunden?

Checking



Nachfragen, ob der Nutzen auch als solcher gesehen wird

Merkmal



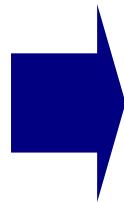
**Unsere kompetenten
PartnermanagerInnen
und MitarbeiterInnen sind
immer für Sie erreichbar.**

Nutzen



**Sie sind zwar selbstständig,
aber nie alleine!**

Checking




Wie wichtig ist das für Sie?



„Argumente“ für Ihr System

- Hoher Standardisierungsgrad,
=> daher keine großen Vorkenntnisse nötig
- Größter und erfolgreichster Franchisegeber in der Branche
- Sehr viele Alleinstellungsmerkmale
- Intensive und partnerschaftliche Betreuung und Unterstützung
- Nutzen daraus formulieren.

7 Kaufmotive nach VBC

- **Gesundheit**
 - **Sicherheit + Schutz**
 - **Gewinnstreben**
 - **Angst vor Verlust (€)**
 - **Bequemlichkeit + Erleichterung**
 - **Eigentumsstolz**
 - **Emotionale Befriedigung.**
- 

Franchise-Gebühr

... der liebe **Preis**



Wann kommt der Preis für Franchise-Gebühr?

- Frühestens nach der Präsentationsphase
- Erst wenn der/die Bewerber/in Abschlussinteresse zeigt
- Wenn etwaige Einwände ausgeräumt sind.

Und wie kommt der Preis?

- In einer modernen Verpackung

WWW



was



**Zusammenfassung
„was“ sich alles im
Paket befindet**

wie viel



**Die Investition dafür
beträgt**

wofür



**Den gröööößten
Nutzen nennen**



was

Das Paket beinhaltet die komplette Einschulung und Grundausstattung

wie viel

Sie investieren € 72.400,-

wofür

für eine spannende Existenzgrundlage in Ihrem Kompetenzbereich mit sehr interessanten Verdienstmöglichkeiten.

was

Die Einstiegsgebühr
beinhaltet die komplette
Einschulung und Grund-
ausstattung

wie viel

dafür investieren Sie
einmalig € 72.400,-

wofür

... und starten schnell in eine
neue Existenz in Ihrem
persönlichen Kompetenzbereich.

Was sind Einwände ?



Einwände sind **Stopschilder**

- Noch haben mich Produkt / Argumente nicht überzeugt
- Noch fehlen Informationen / Beweise
- Noch fehlt mir Vertrauen in das System, die Firma / Lösung.

„Noch“ ist nichts verloren!

- Einwände sind normal
- Bewerber/in zeigt Interesse
- Bewerber/in ist gedanklich bei der Sache
- Einwände sind KAUFSSIGNALE!!!

Einwand / Vorwand erkennen

1. Einwand/Vorwand annehmen akzeptieren!
(≠ Einverständnis!)
2. Kundenaussage wiederholen
3. Frage zu einem anderen Nutzen
Ihres Vorschlags

→ kommt selber Einwand wieder
„echter“ Einwand“

→ kommt Aussage nicht mehr =
„Vorwand“
...fortsetzen und abschließen!




auspendeln

Einwand lösen

- 1. Nehmen Sie Einwand/Vorwand an
- 2. Kundenaussage wiederholen

- 3. Einwand isolieren und hinterfragen
- 4. Einwand lösen
- 5. Checken

Einwand lösen

- **Fehlende Information**  **Information nachreichen**
- **Missverständnisse
Unklarheiten**  **Aufklären und überzeugen (evtl. Fürsprecher)**
- **Unlösbare Einwände**  **Mit anderen Nutzen aufwiegen**

ABSCHLUSS - FRAGE

Fragen Sie ...

Danach:

schweigen Sie!



Und was kommt danach?

- Nicht gleich abhauen
- Nicht stundenlang quatschen
- Bewerber/in bestärken
 - Nachentscheidungsreue vorbeugen
- Sachliche Prüfung der Details
- „Feiern“ – Begrüßungsritual!!
- Nächste Schritte
- „Selbstcheck“.

Der Selbstcheck

- Wie war die Vorbereitung?
- Wie war die Kommunikation / meine Fragen?
- Wie war das „Aktive Zuhören“
- Habe ich mein Ziel erreicht?
- Was habe ich gut gemacht?
- Was kann ich anders machen?
- Wie war meine MNC-Technik?
- Was muss ich veranlassen?
- Nächstes Gespräch vorbereiten!.