

Die Elemente des Franchise-Leistungspaketes

Partnership for profit

Franchising bedeutet in seiner Kurzdefinition: Partnership for profit.

Franchise-Geber und Franchise-Partner entscheiden sich für die Zusammenarbeit mit dem Ziel gemeinsam wirtschaftlich erfolgreich zu sein. Der Franchise-Geber bietet dafür ein schlüsselfertiges, erprobtes Konzept und eine geschützte Marke sowie laufende Beratung und Unterstützung in der Zusammenarbeit. Der Franchise-Partner wiederum bringt sein Kapital, seine Risikobereitschaft, seine Arbeitsleistung und sein Engagement in die Franchise-Partnerschaft mit ein.

Vertriebs- und Organisationsform

Als Vertriebsform arbeitet Franchising insbesondere mit den drei Elementen Wettbewerbsvorsprung, Image und überregionaler Präsenz. Als Organisationsform wird Franchising im Wesentlichen gekennzeichnet durch eine vertikale Kooperation und eine straffe Organisation.

Franchising ist für all diejenigen geeignet, die davon überzeugt sind, dass das langfristige Miteinander arbeiten von selbstständigen Unternehmern auf Augenhöhe zum Erfolg führen kann. Der Mensch steht dabei im Mittelpunkt – denn Franchising ist people management und der Franchise-Partner der wichtigste Erfolgsfaktor. Um sowohl den einzelnen Franchise-Partner wie auch das gesamte Franchise-System erfolgreich zu machen, braucht es die Prinzipien der Arbeitsteilung und Spezialisierung. D.h. jeder erfüllt in einem Franchise-System diejenigen Aufgaben, die er in seiner Funktion optimal leisten kann. Darum wird Franchising auch oft als Vertriebs- und Organisationsform bezeichnet.

Informationsströme

Um miteinander erfolgreich zu arbeiten, braucht es einen intensiven Informationsfluss und Dialog zwischen Franchise-Geber und Franchise-Partner. Vom Franchise-Geber fließt ein Leistungs- und Informationsstrom zu den Franchise-Partnern. Er umfasst im Wesentlichen das Nutzungsrecht an Know-how und Image, eine erprobte Strategie mit einer detaillierten Handlungsanleitung sowie unmittelbare Unterstützung. In einem entgegengesetzt gerichteten Leistungs- und Informationsstrom erhält der Franchise-Geber eine entsprechende Vergütung (Franchise-Gebühren) sowie Informationen vom Markt und Anregungen zur Systemweiterentwicklung.

Franchise-Leistungspaket

Neben der Information und Kommunikation der System-Beteiligten, bildet das sogenannte Franchise-Leistungspaket die Basis der Zusammenarbeit. Das Franchise-Leistungspaket ist die Darstellung (Idealerweise grafisch) des Leistungsspektrums des Franchise-Gebers. All diejenigen Leistungen,

Erfahrungen, Know-how und Services, die in den Jahren der Entwicklung des Franchise-Systems zusammen getragen wurden, werden hier komprimiert dargestellt. Aber es fehlen auch nicht rechtliche Bedingungen (Franchise-Vertrag, Franchise-Handbuch, Franchise-Gebühren, Schutzrechte und ähnliches) sowie auch Anforderungen an den Franchise-Partner. Im Franchise-Leistungspaket wird das Konzept des Franchise-Systems kurz und knackig präsentiert.

Ein Franchise-Leistungspaket ist so individuell wie das Franchise-System, das es beschreibt. Gleichzeitig gibt es Bausteine, die sich in fast allen Franchise-Leistungspaketen in der einen oder anderen Form wiederfinden:

- Franchise-Partner: Partner-Management, Beirat, Expansionskriterien, Notfallkonzept, Nachfolgeregelung
- Produkte / Dienstleistungen: Einkauf, Qualitätsstandards und Instrumente zur Qualitätssicherung, Forschung und Entwicklung, Sortimentspalette, Dienstleistungsphilosophie, Preispolitik, Warenpräsentation und -handhabung
- Standort / Betrieb: Anforderungsprofil, Standortanalyse, Einrichtung und Ausstattung, Kennzeichnungselemente, Betriebstypen, Finanzierung
- Marketing-Services: gemeinsame Marketing- und Vertriebsplanung, Instrumente und Konzepte für lokales, regionales und überregionales Marketing, internationale Marke, Corporate Identity
- Management-Services: Erfolgsplanung, Controlling und Benchmarking, Intranet / Extranet, Finanzierungsmodelle, IT, Warenwirtschafts- und Kassensysteme, Rahmenverträge
- Trainings-Services: Grundausbildung und weiterführende Trainings
- Systemschutz: Schutzrechte, Franchise-Gebühren, Franchise-Handbuch, Franchise-Vertrag

Die einzelnen Module werden je nach den Anforderungen eines Franchise-Systems zusammengesetzt. In das Franchise-Leistungspaket eines Franchise-Systems ist die Strategie für den gemeinsamen, wirtschaftlichen Erfolg aller beteiligten Partner eingeschrieben. D.h. auch, bevor (!) der Franchise-Geber seine konkreten Leistungen für seine Franchise-Partner konzipiert, müssen die Strategie klar festgelegt und Unternehmensziele definiert sein. Denn die Unternehmensziele werden dann mit dem Franchise-Leistungspaket verwirklicht.

Know-how-Dokumentation - Intranet - Franchise-Vertrag

Das Franchise-Leistungspaket ist auch die Basis für die Know-how-Dokumentation. Die definierten Bausteine des Franchise-Leistungspaketes stellen bereits eine grobe Gliederung für das Inhaltsverzeichnis der Know-how-Dokumentation dar. Wird in der Know-how-Dokumentation (Franchise-Handbuch) eines Franchise-Systems das konkrete Anwendungswissen - inklusive Prozessbeschreibungen - dem Franchise-Partner vermittelt, so werden im ergänzenden Intranet / Extranet alle notwendigen Instrumente zum Einsatz in der täglichen Arbeit bereitgestellt (etwa

Checklisten, Formulare, Muster, etc.). Neben Know-how-Dokumentation und Intranet / Extranet stellt der Franchise-Vertrag die verbindende „rechtliche Klammer“ über die Franchise-Partnerschaft dar. Er ist funktional eine Dokumentation vereinbarter Spielregeln, rechtlich ein Beweismittel. Der Vertrag ist unerlässlich, kann jedoch allein keine erfolgreiche Kooperation bewirken. Leistungsorientierte und reibungslose Franchise-Partnerschaft ist schwer einklagbar.

Der Erfolg des Franchising beruht auf einer Vielzahl von einzelnen Elementen. Sie werden nicht addiert, sondern im Sinne einer Synthese miteinander verschmolzen. Dadurch ist das Ganze mehr als die Summe seiner Teile - es entsteht Synergie.

Mag.^a Michaela Jung

SYNCON International Franchise Consultants
Josef-Mayburger-Kai 82
A 5020 Salzburg
Tel.: +43 (0)662-874245-0
Fax: +43 (0)662-874245-5
www.syncon.at, office@syncon.at

SYNCON International Franchise Consultants
Nördliche Auffahrtsallee 25
D 80638 München
Tel.: +49 (0)89-15916633
Fax: +49 (0)89-15916634
www.syncon.de, kontakt@syncon.de