

Know-how-Dokumentation

Konzeption und Umsetzung

standardisieren - dokumentieren - multiplizieren

Mag.^a Waltraud Martius

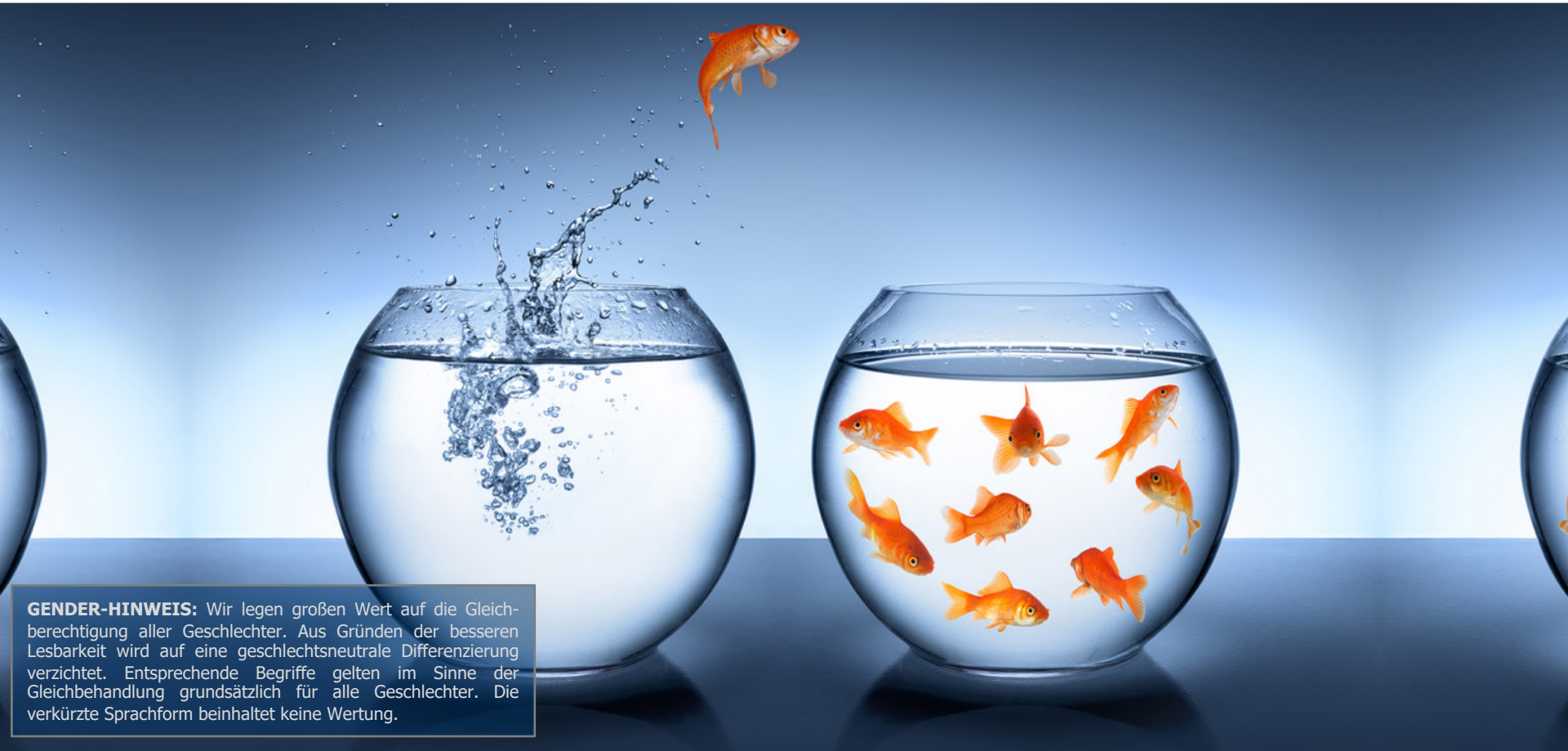
SYNCON[®]

International Franchise Consultants



SYNCON-FRANCHISE.COM





GENDER-HINWEIS: Wir legen großen Wert auf die Gleichberechtigung aller Geschlechter. Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird auf eine geschlechtsneutrale Differenzierung verzichtet. Entsprechende Begriffe gelten im Sinne der Gleichbehandlung grundsätzlich für alle Geschlechter. Die verkürzte Sprachform beinhaltet keine Wertung.

Bildung als Motor der Gesellschaft

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.

Wissen heißt gestalten, heißt teilhaben und mitreden.

Die Themen

1. Ausgangssituation
2. Aufgaben
3. Zielgruppen
4. Know-how-Dokumentation (KHD) für den Partner
5. Kapitel der Know-how-Dokumentation
6. Praxiserfahrungen
7. Struktur Intranet | syncONE®
8. Inhalt Checkliste

Die Ausgangssituation

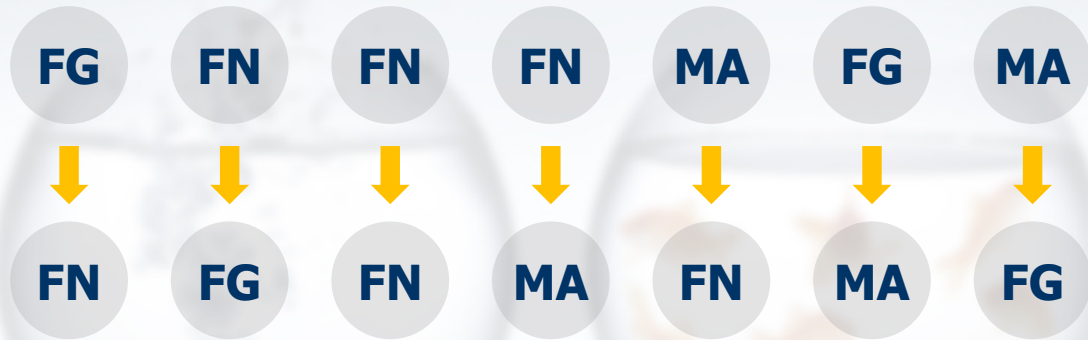
Das Wesen eines Franchise-Systems

Franchise-Systeme entstehen durch das Zusammenwirken:

- Personen
- Wissen
- Instrumente
- Verfahren
- Prozesse

Die Ausgangssituation

Die Ebenen des Wissenstransfers



Die Ausgangssituation

Zusammenhang zwischen Vertrag und Know-how-Dokumentation

Franchise-Vertrag	Buch der Franchise-Partnerschaft	syncONE
Juristische Formulierung der Rechte und Pflichten von Franchise-Geber und Franchise-Nehmer. Regelt den Start der Partnerschaft, die laufende Partnerschaft und die Trennung.	Praxisorientierte Darstellung der Rechte und Pflichten als Anwendungs-Know-how zur systemgerechten Umsetzung des Konzeptes und des Geschäftsmodells durch den Franchise-Nehmer.	Instrumente (Vorlagen, Checklisten, Muster u.s.w.) sowie Prozesse „fertig zum Einsatz“ für die Organisation des Franchise-Nehmer Betriebes/Standortes.

Die Aufgaben der Know-how-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. Dies wurde in der seit 2022 neu geltenden GVO bestätigt.

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.

Die Aufgaben der Know-how-Dokumentation

Der Know-how-Begriff der GVO

Know-how bedeutet „ein Paket von nicht patentierten praktischen Kenntnissen, die auf Erfahrungen des Franchise-Gebers und Erprobungen durch diesen beruhen und geheim, wesentlich und identifiziert sind“.

Geheim bedeutet, dass das Know-how nicht allgemein bekannt oder nicht leicht zugänglich ist.

Wesentlich bedeutet, dass das Know-how Kenntnisse umfasst, die für den Franchise-Nehmer 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, 2022)

Durch die „**EU-Richtlinie zum Schutz des vertraulichen Know-hows**“ ist der Franchise-Geber verpflichtet, angemessene Maßnahmen zum Schutz des systemtypischen Know-hows zu setzen und diese auch nachvollziehbar zu dokumentieren.

Die Aufgaben der Know-how-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

Optimierung des Konzeptes

Die Perfektionierung eines Franchise-Systems ist nie abgeschlossen

Optimierung des Franchise-Systems und des Geschäftsmodells ist nur möglich, ...

- ... wenn die einzelnen Elemente klar definiert sind
- ... und ihr Zusammenwirken deutlich ist

Die (schriftliche) Dokumentation ist unverzichtbar –
sowohl für die Entwicklung des Geschäftskonzeptes und des Franchise-Systems
als auch für die permanente Regeneration der Konzepte

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.

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

Vom Franchise-Nehmer einseitig veränderbare Inhalte der Know-how-Dokumentation (insbesondere im Intranet) sind nicht Bestandteil der Know-how-Dokumentation und damit auch nicht Teil des Franchise-Vertrages

Aktualisierung des Konzeptes

Die Bedingungen des wirtschaftlichen Erfolges ändern sich

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

Übertragung des Know-hows

Die Übertragung von Produkt-, Verfahrens- und Prozesswissen (= 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 Franchise-System

In der laufenden Partnerschaft dient die Know-how-Dokumentation als Wissensdatenbank aller Beteiligten im Franchise-System

Digitalisierte Know-how-Dokumentationen dienen dem permanenten Transfer und bieten Wissen & Maßnahmen in Engpass-Situationen (z.B. Umsatzrückgang)

Beweis der Seriosität

Abgesehen von dem Beweis zugesagter Leistungen, bekommt die Know-how-Dokumentation in gerichtlichen Auseinandersetzungen 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

Die Know-how-Dokumentation

Die Know-how-Dokumentation ist Grundlage für die konzeptionsgerechte Anwendung des Geschäftsmodells des Franchise-Systems durch den Franchise-Nehmer und seine Mitarbeiter

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

Das Know-how soll zielgruppengerecht weitergegeben werden

Die Kapitel der Know-how-Dokumentation

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

Die Kapitel der Know-how-Dokumentation

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

Die Kapitel der Know-how-Dokumentation

Print versus Digital

Die Empfehlung:

Der Franchise-Partner erhält ein hochwertiges „Franchise-(Hand-)Buch“ (*Buch der Partnerschaft*) 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.

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.

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.

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

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



**Produkt-
sortiment**



Werbung



**Shop
Management**



**Ansprech-
partner**



Qualität



**Aus- & Weiter-
bildung**



**Diskussions-
forum**

Die Struktur eines Intranets

denn's bio

Intranet

- 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 >>](#)

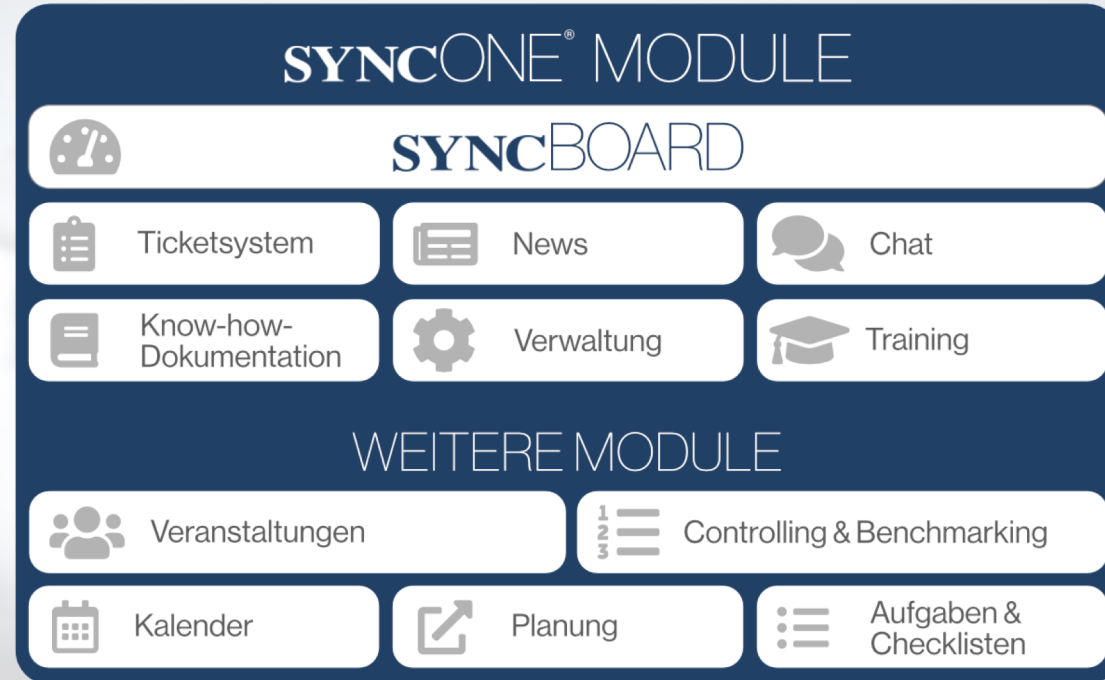
Dienstags-Mail

- Produkte
- Aktionen
- Veranstaltungen

Ausgabe KW 20
Ausgabe KW 19
Ausgabe KW 18
Ausgabe KW 17
Ausgabe KW 17
Ausgabe KW 17
Ausgabe KW 17
Ausgabe KW 17
Ausgabe KW 17
Ausgabe KW 17

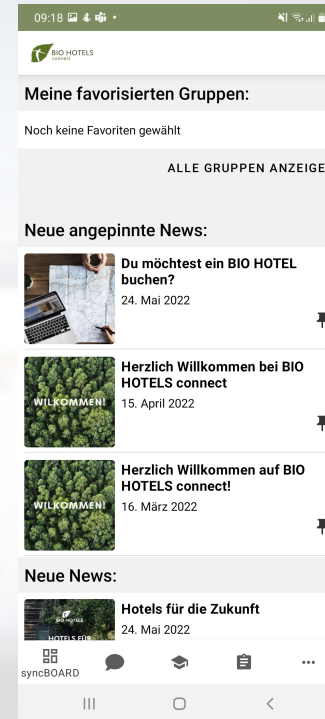
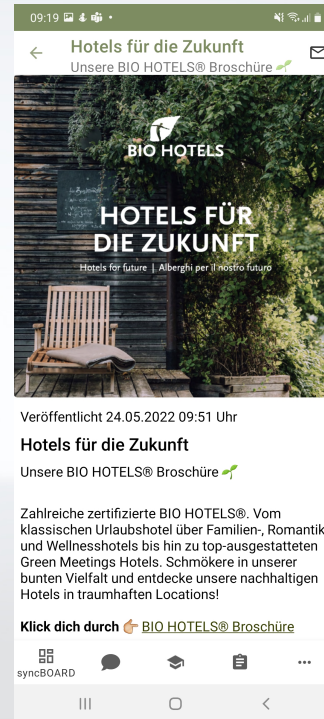
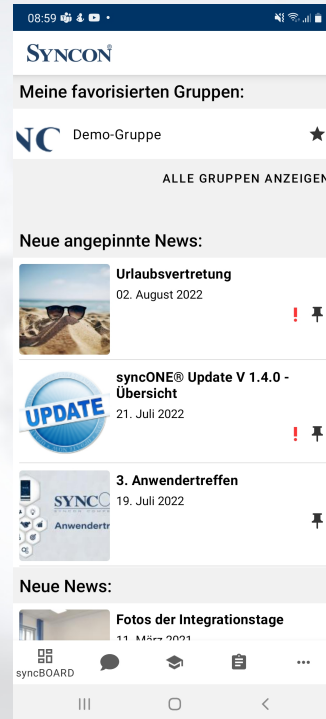
Digitales System- & Partnermanagement

SYNCONONE®



SYNCONONE®

... als Handy-APP



SYNCONONE® ... **Know-how-Dokumentation**

Die digitale Know-how/why/what - Datenbank

- mit Text, Video, Audio, ...
- alle Tools zur Verwendung der Franchise-Partner / Mitarbeiter
- immer aktuell
- selektiv durch Einteilung in Gruppen
- 24 / 7 Verfügbarkeit
- flexibel durch Gruppen-Aufbau und Module

SYNCON® ... Trainings-Modul

Früher: **hauptsächlich Präsenztrainings**

Heute: **ergänzt durch digitales online-Lernen**

Know-how muss auch transferiert werden!

- multimedial
- flexibel (Ort & Zeit)
- individuell – je nach Funktion bzw. Erfahrung
- verschiedene Lernalgorithmen – messbare Lernfortschritte
- Microlearning – erprobtes Tool mit kleinen Lernschritten – erfolgsorientiert
- Trainingsstatistik

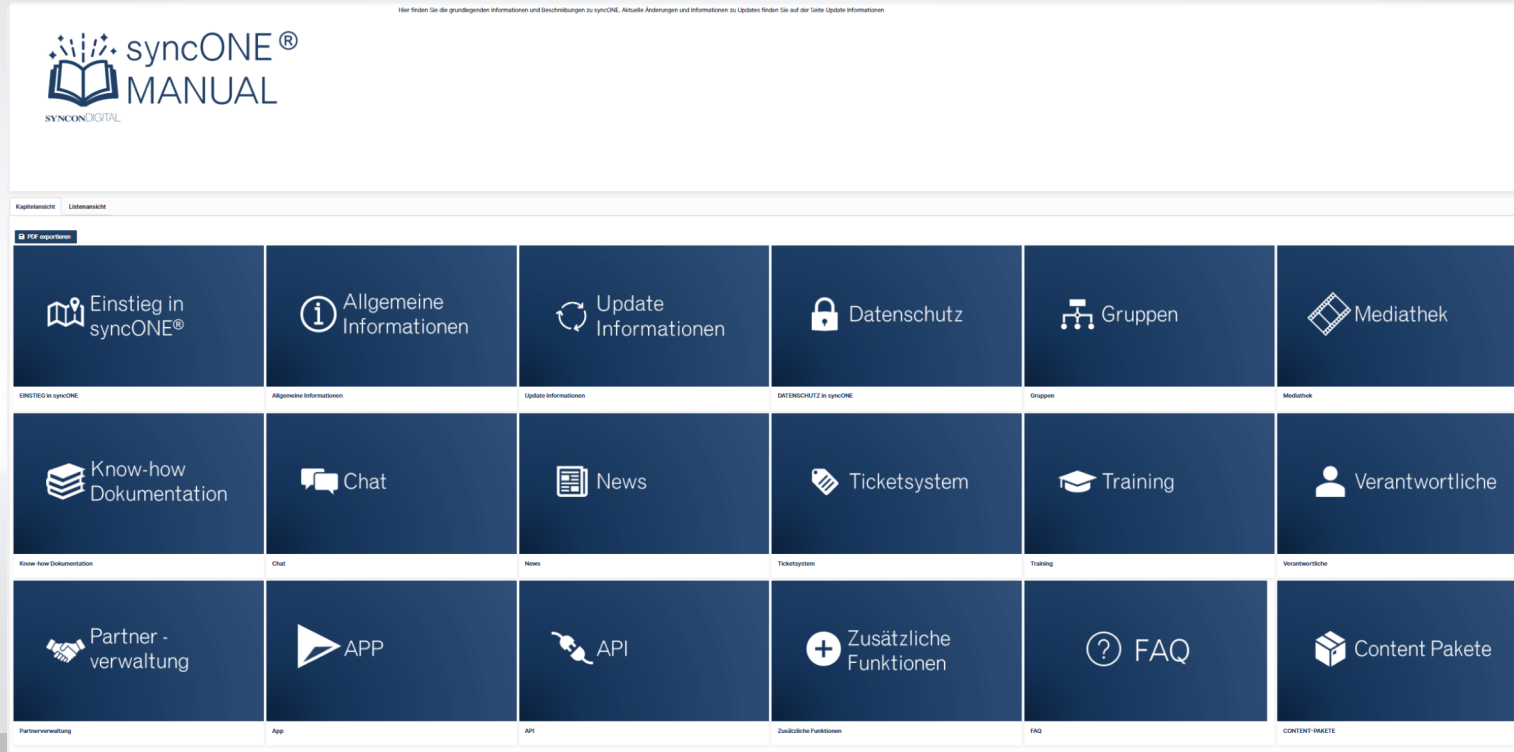
SYNCONONE® ... Ticketsystem

Tool für gezielte Fragen zu allen Themen wie:

- Marketing
- Technik
- organisatorisches ...
- Tickets erreichen automatisch die richtigen Personen/Experten in der Franchise-Zentrale
- keine Frage geht „verloren“
- häufig gestellte Fragen fließen in die Know-how Dokumentation ein

Reaktionen und **Antworten** erscheinen im individuellen **SYNCBOARD**

SYNCONONE® ... Screenshot: Know-how-Dokumentation



SYNCONONE® ... Screenshot: Know-how-Dokumentation



1. Willkommen

Wir freuen uns, dass Sie jetzt am gemeinsamen Ziel "Kunden begeistern" mitarbeiten.

- 1.1. Einleitung
- 1.2. Die Geschichte vom "Leberkas-Pepi"
- 1.3. Unsere drei Wegweiser

1.1. Einleitung

Für einen optimalen Einstieg erhalten Sie Zugriff auf unsere Mitarbeitermappe mit wissenswerten Informationen zum Unternehmen und Ihrer Aufgaben. Eine gezielte Einschulung und Einarbeitung vor Ort in Ihrer Filiale wird Ihnen Sicherheit und Freude in Ihrer Aufgabe geben.

1.2. Die Geschichte vom "Leberkas-Pepi"

Nach Schließung einer Weinstube und anschließendem Umbau wurde von der Familie Sabine und Rudolf Sturm im Jahr 1989 der "Ur-Leberkas-Pepi" in der Linzer Altstadt ins Leben gerufen.

Der damalige Mitarbeiter und jetzige Eigentümer und Betreiber, **Christoph Baur**, übernahm im Jahr 2001 das Unternehmen mit der Zielsetzung den "Leberkas-Pepi" weit über die Stadtgrenzen hinaus bekannt zu machen und seiner Philosophie, kompromisslos in S. Qualität und Kundenzufriedenheit, treu zu bleiben.

Weiter Standorte in Linz und Umgebung wurden eröffnet und eine Geschäftspartnerschaft in London im Jahr 2008 sorgte für großes mediales Interesse.

Sieben Jahre später wurde eine weitere erfolgreiche Expansion nach Wien umgesetzt. Gemeinsam mit Herrn Mario Scheday werden in der Wiener Innenstadt, am Hauptbahnhof und in einem Wiener Einkaufszentrum "Leberkas-Pepi" Filialen betrieben.

Ende 2017 wurde eine Lizenzpartnerschaft am Flughafen Wien abgeschlossen. Der "jüngste Pepi" startet im August 2019 in den Klagenfurter City Arkaden.

Auch mobil machte sich "Leberkas-Pepi" einen Namen und begeistert Kunden bei vielen Veranstaltungen und Festen aller Art.

Der "Ur-Leberkas-Pepi" in der Linzer Rathausasse erlangte in der Zwischenzeit Kultstatus und gilt in Linz mittlerweile als **Institution**.

SYNCONONE® ... Screenshot: Know-how-Dokumentation



Zentrales Mitarbeiterhandbuch

Version: März 2022 3.0

[Spielansicht](#)
[Listenansicht](#)

⚠ **Achtung!** Um den PDF-Export nutzen zu können, laden Sie bitte ein Logo in den Instanzeinstellungen hoch.

Herzlich willkommen in unserer Leberkas-Pepi-Familie! Willkommen Wir freuen uns, dass Sie jetzt am gemeinsamen Ziel "Kunden begeistern..."	Arbeitsklima Arbeitsklima Auch wenn der Arbeitsplatz in erster Linie nicht der Herausforderung von...	Organisation Organisatorisches	Aufgaben Aufgaben Hier finden Sie Ihre Aufgaben im Überblick.	Kunden-Kommunikation Kundenkommunikation Zufriedene Kunden sind ein Beweis dafür, dass wir unsere Arbeit richtig...	Pepis Warenkunde Warenkunde
Gerätekunde Gerätekunde	Kassasystem und Bankomat Kassasystem Handhabung Kassa und Bankomat	Allgemeine Unterweisung Allgemeine Unterweisung	Hygiene Unterweisung Hygieneunterweisung	Handhabung PepiNet Handhabung PepiNet	

SYNCONONE® ... Screenshot: Know-how-Dokumentation

[Veröffentlichte Version anzeigen](#)
[Updateversion erstellen](#)



8. Kassasystem

Handhabung Kassa und Bankomat

- 8.1. Handhabung Kassa
- 8.2. Handhabung Bankomat
- 8.3. Geldscheinprüfgerät

8.1. Handhabung Kassa

- Betriebssystem: Mettler Toledo
- Bei Problemen: Zuerst Gebrauchsanweisung zu Rate ziehen, erst danach Filial- oder Geschäftsleitung kontaktieren
- Bei Notfällen (nur nach Absprache mit der Geschäftsleitung): Schauer Michael

Anleitung

- Kassalade aufsperrn und **Schlüssel** abziehen. Der Schlüssel der Kassalade bleibt während des Betriebs immer abgezogen, da sonst die Gefahr besteht, dass er versehentlich abgebrochen wird. Halten Sie den Schlüssel jedoch unbedingt griffbereit, um die Kassalade ggf. öffnen zu können (Nullbons vermeiden!)
- Ein Blatt Pepi-Speckpapier auf die Waage legen. Dabei immer auf die **Gewichtsanzeige 0.000** achten! Sollte aufgrund des Papiers ein Gewicht (0.002) angezeigt werden, müssen Sie die Gewichtsanzeige mit dem Finger antippen, um sie wieder auf null zu setzen. Da das Papier mehrmals täglich gewechselt wird, muss nach jedem Wechsel erneut darauf geachtet werden!
- Färbt sich das Papier der **Bon-Rolle** rot, muss diese alsbald gewechselt werden. Es ist von Vorteil, wenn sich immer eine Reserverolle neben der Kassa befindet. Wie die Bon-Rolle einzulegen ist, ist im Gehäuse der Kassa bildlich dargestellt. Sie finden auch im Anschluss ein Video, wo Sie das Wechseln einer Rolle beobachten können.
- Sollte die Kassa aus dringenden Gründen neu gestartet werden müssen (zB Software "hängt sich auf" oder Gewichtsanzeige ist nicht korrekt) muss der **Ausschaltknopf** nur kurz gedrückt werden. Die Kassa schaltet sich aus. Wenn die Kassa ausgeschaltet ist, den Knopf erneut kurz drücken; die Kassa fährt wieder hoch. Dieser Vorgang kann einige Minuten dauern.
- Am Abend ist der **Reinigungsmodus** zu aktivieren. Dies geht wie folgt: Zuerst drücken Sie auf "Funktionen" (Button befindet sich links unten), danach drücken Sie auf "Bildschirmreinigung" (mittlerer Button in der vorletzten Zeile) => der Bildschirmschoner erscheint, der Reinigungsmodus ist nun aktiviert und die Kassa kann mit einem weichen Tuch und Glasreiniger gereinigt werden.

SYNCONE® ... Screenshot: Newsmodul

Dieser Eintrag enthält eine Zustimmung, welche bis 30.04.2022 00:00 Uhr erfolgen muss. Bitte klicken Sie rechts oben auf "Zustimmen" um zu bestätigen, dass Sie den Inhalt gelesen und verstanden haben und diesem zustimmen.



CORONA AKTUELL
Maskenpflicht und Corona-Schnelltests

Liebe Kollegen,

es besteht weiterhin die Pflicht zum Tragen der FFP-2-Maske bei der Patientenversorgung, sowie in den Büroräumen.
Die Aufhebung der gesetzlichen Maskenpflicht gilt nicht für den Gesundheitssektor, d.h. in Krankenhäusern, Pflegeheimen sowie Ambulanten Pflegediensten gilt weiterhin die gesetzliche Maskenpflicht.

Ebenso wurde die Testpflicht im Gesundheitssektor verlängert.
Deshalb führen Sie bitte weiterhin 2 x wöchentlich zuhause einen Schnelltest durch, und geben die monatliche Übersicht im Büro bei Frau Hermann ab.

Auswertung

gelesen nicht gelesen



zugestimmt nicht zugestimmt



Gesamte Auswertung ansehen

Details:

- Ungelesen
- Zustimmung offen
- Priorität: Hoch
- Angepinnt: Ja
- Benachrichtigung: Ja
- Zustimmung erforderlich: Ja

Ersteller: Yvonne Rosel
Anzeigestart: 11.04.2022 11:14 Uhr

Zustimmung:
Zustimmung
bis 30.04.2022 00:00 Uhr
Erinnerung
am 27.04.2022 11:14 Uhr

Tags:

Tags auswählen

SYNCONONE® ... Screenshot: Newsmodul

Herzlich Willkommen bei BIO HOTELS connect

BIO HOTELS connect ist die Kommunikations-Plattform der BIO HOTELS.

Hier findet ihr erste Informationen

Hallo und herzlich willkommen auf der Plattform BIO HOTELS connect.

BIO HOTELS connect ist eine Kommunikationsplattform mit vielen Funktionen zur effektiven Kommunikation und Wissensvermittlung zwischen den BIO HOTELS. Verschiedene Funktionen wie Ticketsystem, News, Chats und Know-how-Dokumentationen erleichtern die zielgerichtete Kommunikation und Wissensvermittlung. Außerdem sind in der App relevante Informationen an einem Ort zu finden, um den organisatorischen Arbeitsaufwand zu erleichtern. Im Newsbereich können Partner*innen, Mitarbeiter*innen oder Lieferant*innen in Echtzeit über Neuigkeiten informiert werden. Durch das Senden und Empfangen von Push-Benachrichtigungen werden Informationen schnell und flexibel weitergegeben. Die Möglichkeit einer Lesebestätigung zeigt, ob essenzielle Informationen wirklich ankommen und gelesen werden. Im Chatbereich können sich Mitarbeiter*innen und Partner*innen im Privaten oder in Gruppen zu bestimmten Themen austauschen. Außerdem kann so die Zusammenarbeit mit Lieferant*innen und externen Partner*innen auch effizienter gestaltet werden. Dokumente, Fotos sowie Videos können leicht im Chat der App geteilt werden. Auch die Darstellung von Know-how-Dokumentationen wird einfacher. Verwaltung, Kategorisierung und Freigabe von Prozessen, Richtlinien und vieles mehr können im Handbuch sehr leicht dargestellt werden.

Wie BIO HOTELS connect funktioniert und was die ersten Schritte sind erfahrt ihr in den Basisinformationen

Auswertung

Gesamte Auswertung ansehen

[Bearbeiten](#)
[Archivieren](#)
[Als gelesen markieren](#)
[Hinzufügen](#)

Details:

☒ Ungelesen

☒ Priorität: Normal
☒ Angepinnt: Ja
☒ Benachrichtigung: Nein
☒ Zustimmung erforderlich: Nein

Ersteller: Anika Vossen
 Anzeigegestart: 15.04.2022 09:05 Uhr

Tags:

[Tags auswählen](#)

SYNCONE® ... Screenshot: Trainingsmodul

←

Ich stelle ein Ticket, wenn:

☐

Ich ein Materialblatt neu erstellt habe und es in der Materialienbox ergänzen möchte

A

☐

Ich einen Fehler in einem Materialblatt korrigiert habe und es ersetzen möchte

B

☐

Ich etwas im Chat nicht finden kann

C

☐

Ich ein Materialblatt ein wenig bearbeitet habe und es in der Materialienbox ergänzen möchte

D



Verwendung eqNet für TR (Basis)

Basistraining für die Verwendung vom eqNet


Startdatum: 01.04.2022

0 %

14 Lernkarten
 2 Lernkartengruppen
 0 Prüfungsgruppen
 0 Dokumente

SYNCONONE® ... Screenshot: Trainingsmodul

Wie melden Sie sich korrekt bei Krankheit oder unvorhersehbarer kurzfristiger Abwesenheit?

00:55

☐	Ich schreibe eine whatsapp oder Email	A
☐	Ich rufe an über die allgemeine Büronummer	B
☐	Ich informiere meine Kunden	C
☐	Ich schreibe eine SMS	D
☐	Ich rufe möglichst frühzeitig an - möglichst am Abend und nicht erst morgens um 5 Uhr, um den Frühdienst abzusagen	E

DIENTANWEISUNG

Erfolgreich
Erfolgreich gespeichert.

Dienstanweisungen bei Curegia (Umfang 1 Stunde)

Startdatum: 20.04.2022

0 %

11 Lernkarten
0 Lernkartengruppen
1 Prüfungsgruppe
0 Dokumente

Der Inhalt – eine Checkliste

Werkzeug Know-how-Dokumentation

- Aufgabe
- Handhabung
- Aufbau
- Status
- Verbindung zu Vertrag
- Verbindung zwischen analog und digital

Umfeld

- Markt
- Wettbewerber
- Marktposition
- Marktbeobachtung
- Zukunftschancen

Strategie/Konzept

- Leitbild
- Marktziele
- Vorsprungsmerkmale
- Strategie
- Erfolgsvoraussetzungen
- USP

Fairplay Franchising

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

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
- Weiterentwicklung

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 Verkaufsförderungsmittel
- Website
- Social Media
- Verpackung
- Gemeinsame Marketingplanung
- Aktive Marktbearbeitung

Der Inhalt – eine Checkliste

Verkauf / Vertrieb

- Zielgruppen
- Marktsegmente
- Kundenfrequenz
- Verkaufstechnik
- Argumentation
- Gesprächsablauf
- Verhalten
- Problemsituation
- Umgang Reklamationen
- Kundenkontakt
- Kreditkarten
- Gemeinsame Vertriebsplanung
- Aktive Marktbearbeitung
- Kassensystem
- Datenerfassung
- Disposition
- Preisauszeichnung
- Bestandsoptimierung

Warenversorgung

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

Der Inhalt – eine Checkliste

Beschaffung

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

Online-Shop

- Kostenstruktur
- Aufgabenverteilung
- Einbindung FN
- Gebietszuteilung
- Kundenzuteilung

Aus- und Weiterbildung

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

Der Inhalt – eine Checkliste

Organisation

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

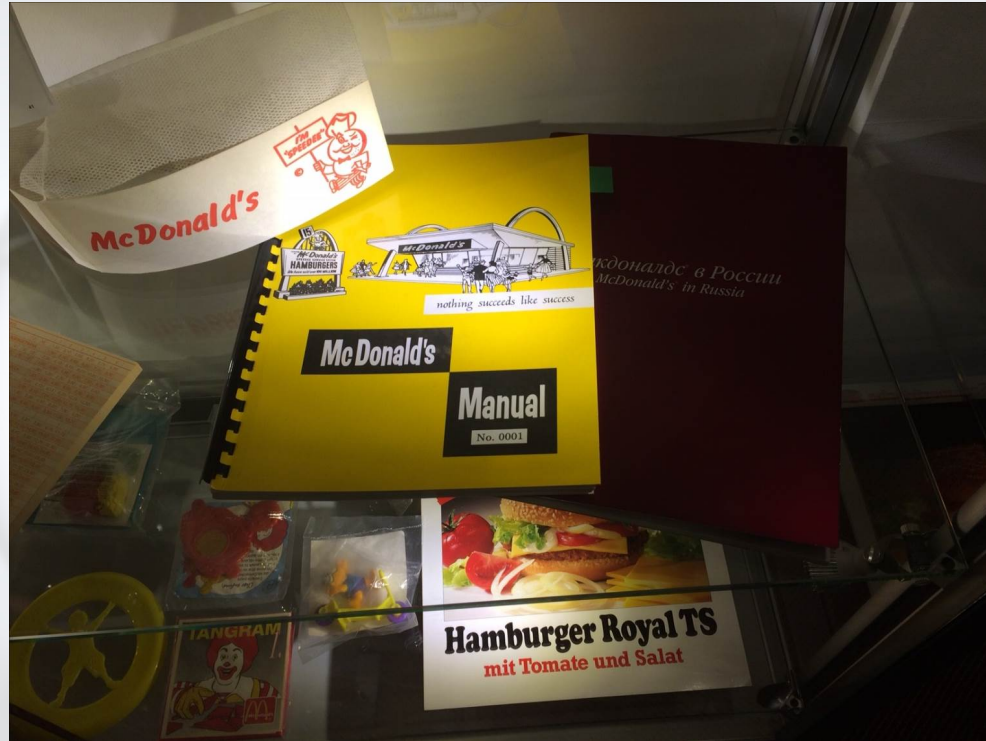
System-Controlling

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

Systemschutz

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

Die Anfänge ...



Die Gegenwart ...



Franchise-Handbuch



Intranet

Die Zukunft ...



Digitalisierter, intelligenter Know-how-Transfer (All-in-one Software)

syncon-franchise.com



