

Aufgabenbeschreibung - Franchise-Manager

Der Franchise-Manager stellt eine zentrale Position im strategisch / operativen Bereich des Franchise-Systems dar. Seine konkreten Aufgabenschwerpunkte sind weitestgehend abhängig vom jeweiligen Entwicklungsstatus des Franchise-Systems. Wir unterscheiden im Folgenden drei Phasen:

- **Entwicklung und Aufbau**
- **Konsolidierung**
- **Expansion**

In der **Entwicklungs- und Aufbauphase** des Franchise-Systems besteht das Aufgabengebiet des Franchise-Managers vor allem in der Schaffung von Grundlagen, Tools, Prozesse und Basismaterialien für den Aufbau des Franchise-Systems. Schwerpunkte sind hierbei:

- Entwicklung des Geschäftsfeldes und Betriebstyps
- Entwicklung / Perfektionierung der Produkte / Dienstleistungen
- Entwicklung des Franchise-Paketes
- Entwicklung der Hardware (Design, Architektur, IT etc.)
- Konzeption der Marketing- und Vertriebsstrategie
- Erstellung eines Trainingskonzeptes
- Festlegung von Controlling und Benchmarking
- Konzeption der Öffentlichkeitsarbeit
- Aufbau des Berater- und Expertenumfeldes
- Aufbau der Lieferantenstruktur
- Erstellung der Know-how-Dokumentation und des Franchise-Vertrages
- Entwicklung der Franchise-Nehmer-Rekrutierungsstrategie
- Festlegung der Qualitätsstandards und Instrumente der Qualitätssicherung

- Aufbau des internen Kommunikationssystems
- Aufbau der Struktur und der Mitarbeiter der Franchise-Zentrale
- Entwicklung des Prozesse-Manuals für die Franchise-Zentrale
- Rekrutierung der Franchise-Nehmer
- Rechenschaftslegung gegenüber der Geschäftsleitung

Während der **Konsolidierungsphase** ändert sich in Teilbereichen das Aufgabengebiet und der Franchise-Manager hat seine Hauptaufgaben in der Steuerung von Prozessen, der Vertiefung und Verfeinerung von Strategien, der Optimierung von Marketing- und Vertriebskonzepten und der Perfektionierung der Produkte / Dienstleistungen. Im Besonderen liegen die Aufgaben in folgenden Bereichen:

- Führung der Franchise-Zentrale und Weiterbildung der Mitarbeiter in der Franchise-Zentrale
- Organisation des Partnermanagement
- Sicherstellung von Controlling und Benchmarking
- Überwachung der Qualitätsstandards und Qualitätssicherung
- Weiterentwicklung der Marketing- und Vertriebsstrategien
- Überwachung der Öffentlichkeitsarbeit
- Weiterentwicklung des Trainings der Franchise-Nehmer und der Mitarbeiter
- Marktüberwachung
- Perfektionierung der internen Kommunikationssysteme
- Eliminierung von Schwächen im Franchise-System
- Entwicklung von Expansionsstrategien für die Franchise-Nehmer
- Rekrutierung von Franchise-Nehmern und Standorten
- Weiterentwicklung des Franchise-Systems

In der dritten Phase, der Expansion des Franchise-Systems, ist das Aufgabengebiet des Franchise-Managers sehr ähnlich angelegt wie in der Aufbauphase. Die **Expansionsphase** kann auch als Aufbauphase einer neuen Qualität verstanden werden.

Wo immer es in der ersten Phase Entwicklung oder Konzeption hieß, dort heißt es in der Expansion Ausbau und Weiterentwicklung. Besondere Bedeutung für den Franchise-Manager haben in dieser Entwicklungsphase die folgenden Bereiche:

- Rekrutierung weiterer Franchise-Nehmer
- Akquisition weiterer Standorte
- Intensivierung des Marketing
- Stärkung der Bindung der Franchise-Nehmer an das Franchise-System
- Schnelle Integration neuer Franchise-Nehmer in das Franchise-System
- Entwicklung geeigneter Strategien zur Expansion / Internationalisierung
- Anleitung von Innovationsprozessen

Grundsätzlich gilt für den Franchise-Manager in allen Phasen der Systementwicklung eine Maxime: Ziel seiner Tätigkeit ist die Entwicklung eines ganzheitlichen Franchise-Systems mit dem Fokus der ökonomischen Sicherheit aller beteiligten Partner. Das heißt, seine Arbeit ist ausgerichtet auf die Umsetzung des Franchise-Konzeptes im Sinne der Optimierung der Fähigkeiten und Stärken der einzelnen Franchise-Nehmer, auf Seiten des Franchise-Gebers die Schaffung der Voraussetzungen dafür, und auf Seiten des Franchise-Nehmers die Konzentration auf den Kunden, den Verkauf der Produkte / Dienstleistungen und die Führung der Mitarbeiter.

Unter diesen Gesichtspunkten konzentriert sich der Franchise-Manager in allen Phasen auf:

- Sicherstellung von professionellem Partner-Management
- Integration der Franchise-Nehmer in das Franchise-System
- Beachtung des Lebenszyklus von Franchise-Partnerschaften

In den Anfangsphasen von Franchise-Systemen ist der Franchise-Manager meistens ident mit dem Partner-Manager.