

## Aufgabenbeschreibung – franchise operations

Die Aufgabe der franchise operations besteht generell in der Unterstützung des Franchise-Managers und der Partner-Manager bei deren vielfältigen Verantwortungsbereichen.

Auch die Aufgaben der franchise operations können den drei Entwicklungsphasen eines Franchise-Systems zugeordnet werden.

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

In der **Entwicklungs- und Aufbauphase** des Franchise-Systems besteht das Aufgabengebiet der franchise operations vor allem in der Administration und Koordination aller in diesem Prozess Beteiligten:

- Mitarbeit bei der Organisation und Entwicklung aller Services der Franchise-Zentrale laut Franchise-Paket
- Mitarbeit bei der Entwicklung der Know-how-Dokumentation für die Franchise-Nehmer
- Mitarbeit bei der Entwicklung des Prozesse-Manuals für die Franchise-Zentrale
- Weiterleitung aller Informationen an die jeweilig zuständigen Abteilungen / Personen
- Koordination zwischen internen und externen Experten
- Terminplanung des Franchise-Managers / Partner-Managers
- Organisation von Meetings / Besprechungen
- Organisation der Durchführung der Grundausbildung und weiterführender Trainings

- Erstellung von Protokollen
- Unterstützung des Franchise-Managers in der Erledigung seiner Verantwortlichkeiten
- Annahme von Telefonaten der Franchise-Nehmer
- Schriftverkehr und Ablage Franchise-Nehmer-spezifischer Unterlagen
- Pflege des Extranets
- Aufnahme und Weiterleitung von Franchise-Interessenten (Franchise-Nehmer-File)
- Zusenden von Erstinformationen
- Mitarbeit im Rekrutierungsprozess, durch zum Beispiel Vorbereitung der Unterlagen, Wirtschaftsplanungen u.s.w.

Während der **Konsolidierungsphase** ändern sich die Schwerpunkte der Aufgaben der franchise operations ähnlich wie bei den Aufgaben des Franchise-Managers.

Im Besonderen liegen die Aufgaben in folgenden Bereichen:

- Organisation der Franchise-Zentrale
- Informationsmanagement / Dokumentation
- Ausbildung allfälliger neuer Mitarbeiter
- Controlling und Benchmarking für die Franchise-Zentrale und die Franchise-Nehmer
- Schnittstelle zwischen Franchise-Nehmern und Franchise-Zentrale
- Schnittstelle zwischen allen internen und externen Partnern und Experten im System (Marketing; Lieferanten, Architekt, ....)
- Standardisierung von Prozessen für die Franchise-Zentrale
- Mitarbeit bei der Rekrutierung neuer Franchise-Nehmer
- Unterstützung des Partnermanagements

- Pflege der Know-how-Dokumentation und der Verträge (Vertrags-Management)
- Organisation von Schulungen, Meetings, div. Veranstaltungen
- Terminmanagement für den Franchise-Manager
- Sicherstellung der Umsetzung des Franchise-Systems

In der dritten Phase, der **Expansion** des Franchise-Systems, ist das Aufgabengebiet der franchise operations 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, heißt es in der Expansion Ausbau und Weiterentwicklung. Für die franchise operations bedeutet dies vor allem, die internen Prozesse der Franchise-Zentrale zu optimieren und zu standardisieren. Ziel ist, dass der Aufwand für die Betreuung der Franchise-Nehmer nicht linear mit der Anzahl der Franchise-Nehmer steigt.

Besondere Bedeutung haben folgende Bereiche:

- Rekrutierung neuer Franchise-Nehmer
- Prozesse der laufenden Beratung und Betreuung
- Controlling / Benchmarking des gesamten Franchise-Systems
- Interne Kommunikation
- Pflege des Extranets
- Organisation des Partnermanagements
- Sicherstellung der Prozesse der Expansion
- Schnelle Integration neuer Franchise-Nehmer in das Franchise-System
- Stärkere Bindung bestehender Franchise-Nehmer an das Franchise-System
- Unterstützung bei der Innovation des Franchise-Systems

Generell kann gesagt werden: Die franchise operations ist der „gute Geist“ des Franchise-Systems und der Gegenpol in der Franchise-Zentrale zum extern arbeitenden Partner-Manager.