



Jahrestagungen

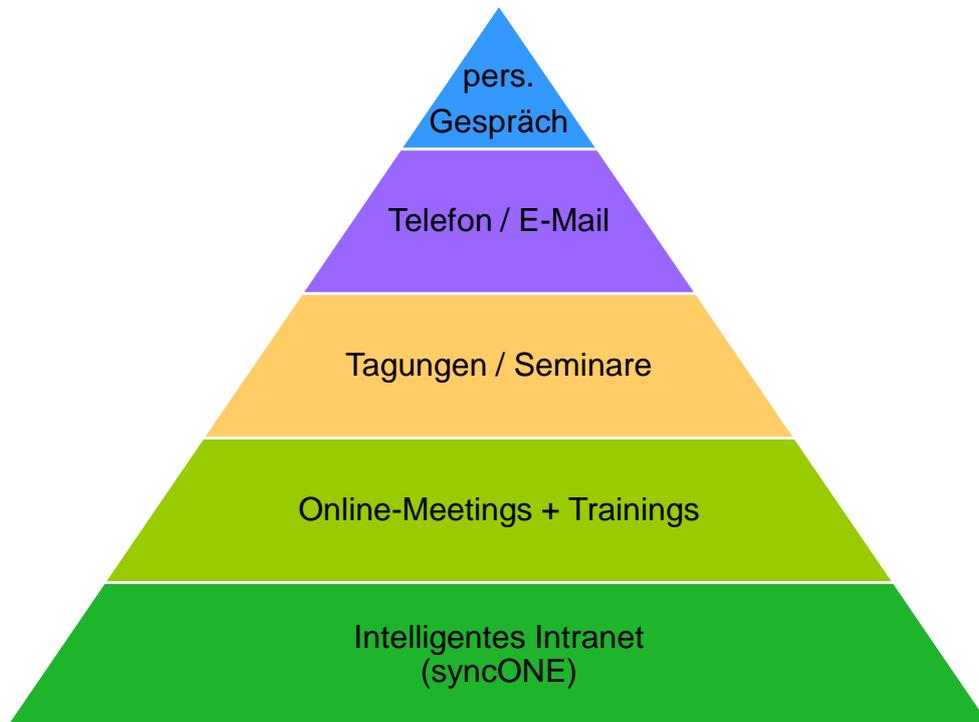
Ein unverzichtbarer Erfolgsbaustein im Franchising.

Waltraud Martius, SYNCON International Franchise Consultants
www.syncon-franchise.com

Ein Franchise-System ist eine dynamische Vertriebs- und Organisationsform, die sich in einer ständigen Entwicklung und Veränderung zur Optimierung befindet. Die interne Kommunikation innerhalb jedes Franchise-Systems ist wesentlicher Erfolgsbaustein und sichert den Energiefluss sowohl zwischen der Franchise-Zentrale und den Franchise-Partner*innen als auch zwischen den Franchise-Partner*innen selbst.

Die Aus- und Weiterbildung der Franchise-Partner*innen spielt eine zentrale Rolle und ist nicht nur am Beginn der Partnerschaft unverzichtbar, sondern auch in der laufenden Partnerschaft über viele Jahre wesentlicher Baustein des Systemerfolgs. Die digitalen Möglichkeiten helfen Franchise-Systemen, die wichtige Aufgabe der laufenden Wissensvermittlung und Neuerungen effizient und zeitnah zu bewerkstelligen. Während früher viele persönliche Partnergespräche bzw. -besuche auch dafür nötig waren, findet heute Kommunikation sowie Informations- und Wissensmanagement größtenteils digital statt. Die Möglichkeiten mit Webkonferenzen, diversen Chat Foren und Gruppen, sich digital auszutauschen sind großartig und meist hocheffizient und kostengünstig. Die interne Kommunikation im Franchise-System darf allerdings keine Einbahnstraße von der Franchise-Zentrale zu den Franchise-Partner*innen sein. Die Informationen aus den einzelnen Standorten / Betrieben, die gesammelten Erfahrungen und Erkenntnisse sind ebenso wichtige Faktoren zur Optimierung des gesamten Netzwerkes. Die Qualität in der Kommunikation ist auch gleichzeitig eine Verpflichtung für die einzelnen Franchise-Partner*innen sich aktiv an der internen Kommunikation zu beteiligen.

Zeitgemäße erfolgreiche Kommunikationspyramide



Die Chancen, die die Digitalisierung bietet, sind gleichzeitig auch Herausforderung und keinesfalls Ersatz für wertschätzende und anspruchsvolle persönliche Kontakte zwischen Mitarbeiter*innen der Zentrale und den Franchise-Partner*innen und auch zwischen den Partner*innen / Mitarbeiter*innen untereinander. Die „pure Wissens- / Informationsvermittlung“ steht nicht im Vordergrund, sondern das Beziehungsmanagement auf der emotionalen Ebene.

Eine Möglichkeit, sich persönlich zu treffen und Informationen auszutauschen, bieten die regelmäßigen Treffen anlässlich der Erfa- (Erfahrungsaustausch) und Franchise-Partner-Tagungen (national und international). Der Austausch innerhalb der Gruppe unterstützt die einzelnen Franchise-Partner*innen bzw. ihre Mitarbeitenden in der Optimierung ihres Tagesgeschäftes und trägt so zum Erfolg des gesamten Franchise-Systems bei.

Einmal im Jahr organisiert die Franchise-Zentrale die Jahrestagung. Diese Veranstaltung ist vor allem darauf ausgerichtet, allen Franchise-Partner*innen und deren Begleitung die Gelegenheit zu geben, sich kennen zu lernen, persönliche



Kontakte aufzubauen und diese zu pflegen. Es geht um die Pflege und den Aufbau persönlicher Bindung an das System, die anderen Franchise-Partner*innen, Mitarbeiter*innen der Franchise-Zentrale, ggfls. Lieferanten und andere am System Beteiligte.

Die Teilnahme an den Jahrestagungen sind verpflichtender Bestandteil des Franchise-Vertrages und sollte auch schon im Rahmen der vorvertraglichen Aufklärungspflicht klar kommuniziert werden, um spätere Diskussionen zu vermeiden. (Die Teilnahme an den Tagungen selbst ist in der Regel ja kostenfrei - die Nebenkosten für Anreise, Verpflegung usw. für alle Teilnehmenden sind allerdings teilweise auch beträchtlich).

Zu den speziellen Aufgaben der Jahrestagung zählen:

- Informationen zum Franchise-System
- Präsentation eines Jahresrückblicks
- Präsentation des Jahresergebnisses
- Ausblick und Planung des nächsten Jahres
- nächste Ziele der Entwicklung des Franchise-Systems
- Ehrung / Prämierung von Franchise-Partner*innen
- aktuelle Informationen

Die Vorbereitung der Jahrestagung übernimmt die Franchise-Zentrale. Sie sammelt die Informationen und Wünsche der Franchise-Partner*innen für diese Veranstaltung, bereitet die Präsentationen und Tagungsunterlagen vor und organisiert ein entsprechendes Rahmenprogramm. In die Gestaltung der Jahrestagung ist der Beirat eingebunden.

Oft wird in der Vorbereitung dieser Tagungen sehr bzw. zu viel Wert auf „Content“ - also Wissens- und Informationsvermittlung - gelegt. Man möchte den Partner*innen ja etwas bieten, wenn sie evtl. lange Anreisen und auch Investitionen für die Teilnahme an den Jahrestagungen tätigen.

Unser Tipp: Überladen Sie die Tagungen bzw. das Programm nicht mit Content, sondern geben Sie großzügig Zeit und Raum für informelle Treffen und Gespräche, Erfahrungsaustausch und vor allem Zeit für Unterhaltung und Spaß. Ein gemeinsamer Spaziergang etwa ist oft mehr wert als so manch teurer Keynote-Vortrag eines Speakers.



Ein tolles Gala-Diner oder ein Fest mit Musik, Tanz und Unterhaltung kann Höhepunkt und „krönender Abschluss“ der Jahrestagung sein.

An dieser Stelle sei noch einmal erklärt, weshalb die Teilnahme an den Jahrestagungen für alle Franchise-Partner*innen verpflichtend und wichtig ist:

Alle Teilnehmenden dokumentieren mit ihrer Anwesenheit ihre Identifikation und Zugehörigkeit zum Franchise-System. Partner*innen, die an der Jahrestagung nicht teilnehmen, zeigen hingegen wenig Wertschätzung bzw. Identifikation mit dem System, dem Team der Franchise-Zentrale und der Gemeinschaft. Auch fachlich verlieren sie den Anschluss, da wichtige Neuigkeiten vorgestellt werden, und brauchen in Folge daher mehr Betreuung durch die Mitarbeiter*innen der Franchise-Zentrale uvm.

Manfred Maus, Gründer des erfolgreichen OBI Franchisesystems, sagte gerne:

„Erfolgsfaktor im Franchising ist Konsequenz!“

Also - seien Sie als Franchise-Geber*in konsequent und fordern sie die Teilnahme an den Jahrestagungen ein und machen Sie keine Kompromisse bzw. akzeptieren Sie keine „Ausreden“, warum es gerade dieses Jahr bei dem / der ein oder anderen nicht geht.

Viel Erfolg und vor allem Spaß auf ihren nächsten Jahrestagungen wünscht Ihnen

Ihre Waltraud Martius

Buchtipps:

- Fairplay Franchising, 4. Auflage
- Wissens- und Informationsmanagement in der Franchisepraxis

Siehe auch: www.syncon-franchise.com