

9 Spielregeln ...

... für Ihren Erfolg. Waltraud Martius beschreibt in ihrem Buch „Fairplay Franchising“ die neun Spielregeln für den Erfolg von Franchise-Systemen:

1. Wer die Kuh melken will, muss sie auch füttern
2. Wertschöpfung kommt von Wertschätzung
3. Erfolg braucht partnerschaftliche Führung
4. Franchising ist eine emotionale Heimat
5. Das Potenzial der Soffaktoren ist stärker als man glaubt
6. Erfolg und Wachstum bringen auch Risiken mit sich
7. Systemführerschaft und Denken in Netzwerken schaffen Vorsprung
8. Jeder Erfolg hat Spielregeln
9. Konsequenz ist wichtiger als Strenge

Wie Sie diese Spielregeln für sich einsetzen können, beschreibt Waltraud Martius anhand von konkreten Beispielen und ergänzt um Statements erfolgreicher Franchise-Systeme in „Fairplay Franchising, Spielregeln für partnerschaftlichen Erfolg“.

Tipp: Ab einer Bestellmenge von 100 Stück wird Ihr persönliches Vorwort an Ihre Franchise-Nehmer eingedruckt und Sie erhalten einen Sonderpreis.

www.fairplay-franchising.com

FIXPHONE

Mehr Termine, mehr Aufträge, mehr Erfolg. Das Franchise-System VBC – die Nummer 1 im Verkaufstraining – hat FIXPHONE gegründet, ein Akquise-Callcenter, das sich auf Termin- und Auftragsabschlüsse am Telefon spezialisiert hat. Die Idee für FIXPHONE entstand aus der Erfahrung, dass das aktive Telefonieren in der Praxis, insbesondere die Neukundenakquisition, oft auf der Strecke bleibt. So verschenken Unternehmen wertvolle Termine und damit auch wertvolle Aufträge. Mehr unter www.fixphone.at



FIXPHONE
DAS AKQUISE-CALLCENTER

Know-how-Dokumentation



Das Lückenprotokoll zu Ihrer Know-how-Dokumentation. Die Erarbeitung der Know-how-Dokumentation ist ein vielschichtiger und (zeit)intensiver Prozess. Ist Ihre Know-how-Dokumentation heute ein aktuelles Abbild Ihres Franchise-Systems, in dem Ihr geheimes Systemwissen im Detail beschrieben ist? Wir überprüfen als externe Franchise-Berater mit 30-jähriger Erfahrung für Sie den aktuellen Stand Ihrer Know-how-Dokumentation. Unsere Anmerkungen und Empfehlungen erhalten Sie in Form eines

detaillierten Lückenprotokolls. **Interessiert?** Lesen Sie mehr im beiliegenden Informationsblatt mit Antwortfax und informieren Sie sich bei: Michaela Jung, E-Mail: michaela.jung@syncon.at

Statement

„Um die Veränderungen und Entwicklungen im System in die Know-how-Dokumentation zu übertragen, wurde gemeinsam mit den Syncon-Experten das BayWa System-Handbuch für Bau & Gartenmärkte optimiert und auf den aktuellen Stand gebracht.“ BayWa Handelssysteme, www.baywa.de



Im Portrait

Herzlich Willkommen!

Silvia Schernthaler-Leitner ist neue Senior Consultant bei den SYNCON International Franchise Consultants in Salzburg. Ihr Aufgabenschwerpunkt liegt in der Internationalisierung von Franchise-Systemen. Silvia Schernthaler-Leitner koordiniert das internationale Partnernetzwerk von Syncon, veranstaltet spezielle Work-

shops und sucht nach geeigneten Partnern im gesamten deutschsprachigen Raum sowie in vielen Ländern Europas. Vor ihrem Einstieg bei Syncon war sie als Marketing- und Franchise-Managerin bei Segafredo, davor als Marketing-Managerin bei der Stieglbrauerei in Salzburg tätig. Mit der Besetzung dieser Position entspricht Syncon dem starken Trend nach Internationalisierung im Franchising.

Kontakt: Silvia Schernthaler-Leitner, E-Mail: silvia.schernthaler@syncon.at

WIFI: Auslandsexpansion via Franchising



Anton Aufner, Geschäftsführer WIFI International GmbH

Das WIFI – Wirtschaftsförderungsinstitut der Wirtschaftskammern Österreichs – expandiert im Ausland mittels Franchising. So entstanden in den letzten Jahren in sieben osteuropäischen Ländern WIFI-Standorte auf Franchise-Basis. Die dortigen Partner erhalten Zugang zum umfangreichen Know-how des erfolgreichen österreichischen Aus- und Weiterbildungsanbieters. Waltraud Martius und Michaela Jung beraten das WIFI bei seinen Expansionsaktivitäten. Unterstützt

durch die Syncon-Expertinnen wurde von Anton Aufner, Geschäftsführer der WIFI International GmbH und seinem engagierten Team das umfangreiche Franchise-Handbuch auf den aktuellen Stand der Systementwicklung gebracht. Ziel ist es, ein Trainingssystem in allen Ländern zu gewährleisten, das dem hohen österreichischen Niveau entspricht. Anlässlich der nächsten Jahrestagung wird das optimierte Franchise-Handbuch allen Franchise-Nehmern überreicht. www.wifi.eu

Franchise-Handbuch

„Mit der Ausarbeitung des Franchise-Handbuchs gemeinsam mit den Syncon-Beraterinnen wurde ein wichtiger Schritt gesetzt, den Erfolg des Systems zu sichern“, So Anton Aufner, Geschäftsführer WIFI International GmbH.

Rechts-ABC



Rechtsanwältin Ruth Dünisch, teclegal Habel Rechtsanwälte Partnerschaft und Syncon Kooperations-

partnerin, hat für Sie den „Praktiker-Beschluss“ des Bundesgerichtshofes (BGH) vom 11.11.2008 zu Einkaufskonditionen im Franchising kompetent und knapp zusammengefasst: Im Praktiker-Fall rügte ein Franchise-Nehmer die Kombination einer ausschließlichen Bezugspflicht vom Franchise-Geber mit einer nicht vollständigen Weiterleitung der von den Lieferanten erhaltenen Einkaufsvorteile durch den Franchise-Geber. Der Praktiker übt die Funktion eines Großhändlers aus und beliefert neben den Franchise-Standorten auch eigene Filialen, die dadurch beim Einkauf besser gestellt waren. Der BGH bestätigte im Kartellverfahren, dass die Kombination aus zulässiger Bezugsbindung und beschränkter Weitergabe von Einkaufsvorteilen grundsätzlich keine unbillige Behinderung des Franchise-Nehmers darstellt und stärkt dadurch die Dispositionsfreiheit der Franchise-Geber. Entscheidend ist allerdings die vertragliche Ausgestaltung.

Kontakt: Ruth Dünisch,
E-Mail: duenisch@teclegal-habel.de,
Tel. +49 89 13 95 76-60.

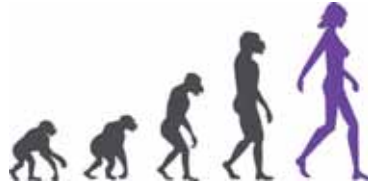
Geiz ist dumm



Wege zu einer Ökonomie der Menschlichkeit zeigt der Autor Matthias Wilke in seinem Buch. Der Autor hat gezielt Unternehmen, in denen

Menschlichkeit in der Führungsarbeit kein Fremdwort mehr ist, interviewt und dabei untersucht, ob Werte wie Gerechtigkeit, Wahrheit, Fairness, Vertrauen oder Kooperation in den Führungskonzepten dieser Unternehmen Platz haben. Wie wirkt sich die Beachtung dieser Werte auf den Geschäftserfolg der Unternehmen aus? Das Buch ist im verbum-Verlag erschienen (ISBN 978-3928918480) und richtet sich an alle, die sich über Fragen zu Ethik im Wirtschaftsleben informieren möchten.

Megatrend Feminisierung



Die Zukunft ist weiblich. Ist Ihre Kommunikation weiblich genug? Weibliche Werte werden immer erfolgsentscheidender für Unternehmen. Neue Werte prägen unsere Gesellschaft zunehmend und nachhaltig, die Menschen sind auf der Suche nach einer neuen Sinnhaftigkeit: Tiefgründige Emotionen, ein starker Zusammenhalt und soziale Verhaltensweisen stehen dabei ganz oben auf der Wunschliste. Die Feminisierung ist auf dem Vormarsch. Im Zuge

dieses Megatrends müssen die Vermarktung von Produkten und der Aufbau von Markenimages grundlegend überdacht werden. 86 % aller Käufe werden bereits jetzt schon von Frauen getätigt oder wesentlich mitbestimmt. Ihr Kaufverhalten, das sich an Nachhaltigkeit und Authentizität orientiert, ist auch für Männer zur Maxime geworden. Identifiziert wurde dieser wirtschaftlich relevante Trend von Gabi Lück und Claudia Scholz, Geschäftsführerinnen der thinknewgroup mit Sitz in München. Mit ihrer zukunftsgerichteten Positionierung sind sie auf der Suche nach ausgewählten Franchise-Partnern in Berlin, Hamburg, Frankfurt, Zürich und Wien. Mehr unter: www.thinknewgroup.com

Schule hilft Schule

Franchise-Studierende übergeben Patenschaften an Waltraud Martius. Im Rahmen ihrer Lehrtätigkeit an der Wilhelm-Knapp-Schule in Hessen steht Waltraud Martius im engen Kontakt mit den Studierenden und neben dem Fachlichen bleibt auch manchmal Zeit für Privates. Waltraud Martius engagiert sich für mehrere Hilfsprojekte. Die Studierenden wurden von ihrem Engagement angesteckt und übernahmen insgesamt vier Patenschaften im Wert

von mehr als € 1.000,- pro Jahr. Damit sind der Schulbesuch und die Ausbildung der Kinder im indischen Lepradorf-Projekt „Little Flower“ langfristig gesichert. Wirtschaften und Verantwortung übernehmen sind untrennbar miteinander verbunden und der Erfolg des einen macht den Erfolg des anderen aus. Dieser Erkenntnis haben auch die angehenden Franchise-Manager der Wilhelm-Knapp-Schule Rechnung getragen. **Herzlichen Dank!**

Schokolade auf neuen Wegen

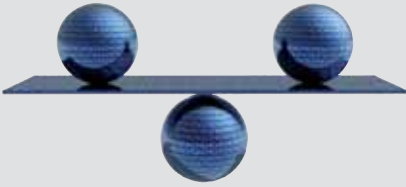


Zotter stellt individuelle Schokolade für individuelle Menschen her, die bewusst genießen. Josef Zotter ist europaweit der Einzige, der ausschließlich Bio- und Fair-Schokolade von der Bohne weg (bean-to-bar) produziert. Seine Schokoladenträume verwirklicht er in seiner Schokoladenmanufaktur in Riegersburg. Über 200 unterschiedliche Schokoladenschöpfungen umfasst mittlerweile das Sortiment. Im Rahmen eines Ideen-Workshops arbeiteten Josef Zotter und sein Team mit Waltraud Martius an zukünftigen Vertriebswegen. Franchising ist eine Möglichkeit. Die Vorteile bzw. möglichen Nachteile werden aktuell geprüft. www.zotter.at

JA zur Zukunft!

13. Internationales Franchise-Symposium am 26.11.2009. In jeder Krise steckt eine Chance. Unternehmerischer Weitblick und hohe Lösungskompetenz sind die Anforderungen der Gegenwart. Franchise-Systeme sind darauf ausgerichtet langfristig den Erfolg ihrer Franchise-Nehmer mit abzusichern – dieser systemimmanente Faktor kommt nun allen Franchisern zu gute. Das diesjährige Internationale Franchise-Symposium am 26. November 2009 in Wien greift diese Stimmung mit dem Motto „Franchising: JA zur Zukunft!“ auf. Die hochkarätigen Referenten aus der Franchise-Praxis sind Wilhelm Weischer, BabyOne; Niklas Tripolt, VBC; Waltraud Martius, Syncon; Andreas Schwerla, McDonald's; Eckhard Flohr, Tigges; Reinhold Schärf, Coffeeshop Company; Anton Aufner, WIFI International und Carina Dworak, Mrs. Sporty. **Information & Anmeldung:** Barbara Wallner, GEWINN, E-Mail: b.wallner@gewinn.com

Partnerschaftsbilanz



Barometer für eine lebendige Arbeitsbeziehung. In einer Franchise-Beziehung steht am Anfang eine hohe Motivation miteinander wirtschaftlich erfolgreich zu arbeiten. Nach der anfänglichen „Verliebtheit“ zwischen Franchise-Geber und Franchise-Nehmer kehrt der Alltag in die Franchise-Partnerschaft ein. Nun müssen beide Seiten die bestehende Arbeitsbeziehung hegen und pflegen, um sie aufrechtzuerhalten. Das von Syncon entwickelte Tool der Partnerschaftsbilanz ist ein sensibles Analyseinstrument für den Grad der Zufriedenheit aller Partner im System. Durch die externe Vergabe

gewährleisten Sie für alle Beteiligten Anonymität und steigern so die Bereitschaft auch kritische Dinge offen auszusprechen. Davon abgesehen entfällt in Ihrer Franchise-Zentrale der beträchtliche Abwicklungs- und Auswertungsaufwand. Aufbauend auf einem Analyse-Workshop werden mittels einer anonymen Erhebung bei allen Beteiligten am System (Franchise-Nehmer und Team der Franchise-Zentrale) die relevanten Faktoren – wie etwa Wettbewerbsposition, Problemdruck, Service-Nutzen und Betriebsklima – analysiert. Die Ergebnisse beleuchten den Ist-Zustand und bilden die Grundlage für die Entwicklung eines Maßnahmenkataloges zur Verbesserung der Arbeitsbeziehung in Ihrem Franchise-System. **Interessiert?** Gerne informiert Sie: Waltraud Martius, E-Mail: waltraud.martius@syncon.at

Netmovie als innovatives Rekrutierungsinstrument

Fixpreis mit PLEON Publico. Über 90% der Internet-User unter 25 Jahren suchen ihre Informationen auf Websites, die Bewegtbilder enthalten. Statische Websites werden unattraktiv, Websites mit Videoclips weisen steigende Besucherzahlen auf. Gerade in der Phase der Ansprache von Franchise-Interessenten kann der Einsatz von sogenannten Netmovies ein effizientes Instrument auf Ihrer (Rekrutierungs-)Website sein. Die PR-Agentur PLEON Publico Salzburg bietet exklusiv für Syncon-Kunden die Produktion eines Netmovies zu einem attraktiven Fixpreis mit **10% Rabatt** an! Für das Komplettpaket zur Produktion eines 3-Minuten-Clips (inkl. strategischer Beratung, Drehbuch, Dreh mit HD-Kamera, Schnitt, Inserts, Sprecher und Aufbereitung als DVD in drei Internetversionen) investieren Sie EUR 3.200,- abzüglich **10% Syncon-Kunden-Rabatt**. **Interessiert?** Für weitere Informationen melden Sie sich mit dem Stichwort „Syncon“ bei: Ursula Wirth, PLEON Publico Salzburg, E-Mail: u.wirth@pleon-publico-sbg.at



Systemoptimierung



Nicole Möller & Robert Thum mit Waltraud Martius

„Das auf mittlerweile 40 Franchise-Nehmer angewachsene Franchise-Netzwerk war für mein Team und mich Anlass, die aktuelle Situation kritisch zu hinterfragen. Dafür haben wir uns die Syncon-Franchise-Profis in die Zentrale geholt, die gemeinsam mit uns einen Optimierungsprozess begonnen haben. Der erste Schritt dazu ist nun die Durchführung einer Partnerschaftsbilanz. Mit dem Wissen, das wir aus dieser Partnerschaftsbilanz erhalten werden, gehen wir dann – unterstützt von Syncon – an die Überarbeitung und Aktualisierung unserer weiteren Franchise-Instrumente, wie etwa Handbuch, Intranet und Vertrag.“ Robert Thum, Franchise-Geber Perfect Nails. www.perfect-nails.at

Jahrestagung



Waltraud Martius & das Treppenmeister-Team

Treppenmeister ist die stärkste Treppenmarke im deutschsprachigen Raum. Mit einem Produktionsvolumen von 25.000 Treppen im Jahr haben die Partner der Treppenmeister-Gruppe inzwischen über 450.000 Treppen gefertigt. Den Herausforderungen der Wirtschaftslage stellt sich Treppenmeister mit der Erstellung einer Partnerschaftsbilanz durch Syncon. Anlässlich der Jahrestagung präsentierte Waltraud Martius die Ergebnisse. Thomas Köcher und sein Team des Partnerzentrums stellten sich der Bewertung der Treppenmeister Partner und gaben umgekehrt den Partnern Feedback zur Zusammenarbeit. Durchführung, Auswertung und Präsentation der Partnerschaftsbilanz übernahmen die Syncon-Experten. www.treppenmeister.com

Lavazza

Espression by Lavazza sucht Franchise-Nehmer in Deutschland und Österreich. Der italienischstämmige Kaffeekonzern Lavazza möchte mit seinem Coffee-Shop-Konzept *Espression* neben Deutschland nun auch den österreichischen Café-Markt erobern. Lavazza ist weltweit das einzige Unternehmen, das sich ausschließlich mit Kaffee beschäftigt. Die Firma wurde 1895 in Turin gegründet und ist in mehr als 90 Ländern weltweit vertreten. Mit Unterstützung von Waltraud Martius wurde das Expansionskonzept für Österreich erarbeitet. Marcus Rheindorf, Operations Director der Coffee Development Systems GmbH, sucht nun Franchise-Nehmer für das neue Coffee-Shop-Konzept, das sich insbesondere an ein junges Publikum und Liebhaber des italienischen Kaffee-Genusses richtet. www.lavazza.com



Save the Date!

Am 26. Januar 2010 informieren Sie Waltraud Martius, SYNCON International Franchise Consultants, und Alexander Petsche, Baker McKenzie Diwok Hermann Petsche Rechtsanwälte GmbH, über die Veränderungen, die die neue GVO im Bereich Franchising ab Juni 2010 bringen wird. Merken Sie sich diesen Termin für das neue Jahr gleich vor.

Information & Anmeldung: Barbara Schwaighofer, Syncon, E-Mail: barbara.schwaighofer@syncon.at

Wachstum in der Krise



Internationalisierung schafft neue Märkte.

In wirtschaftlich angespannten Zeiten gehen Unternehmen vielfältige Wege des Krisen-Managements. Kosten-Reduktion ist eine mögliche „Durchhaltestrategie“ – die Eröffnung neuer Absatzmärkte eine andere. Für die Expansion/Internationalisierung mittels Franchising gibt es verschiedene Varianten wie zum Beispiel: Direkt-Franchising, nationale Niederlassung, Joint Venture, Area Development Partner, Master Franchise-Nehmer oder Multi-Unit-Verträge. Bei der Wahl der Qual der Wahl sowie der Entwicklung bzw. Anpassung der notwendigen Rekrutierungsinstrumente stehen Ihnen die Syncon-Experten beratend zur Seite. Denn immer muss das Leistungsspektrum Ihres Franchise-Systems auf die kulturellen, rechtlichen und wirtschaftlichen Rahmenbedingungen des neuen Landes adaptiert werden. Gerne unterstützen wir Sie auch bei der Suche geeigneter Franchise-Partner in den neuen Märkten. **Interessiert?** Waltraud Martius informiert Sie gerne: E-Mail: waltraud.martius@syncon.at

city-map

Franchise-Erfolg über die Grenzen. city-map ist ein Franchise-Netzwerk von eigenständigen Internetagenturen, die für eine Region klar strukturierte und einheitliche Online-Marktplätze gestalten. Ein professioneller Webauftritt, verbesserte Internet-Präsenz und damit mehr Kundenkontakt (und in Folge mehr Aufträge) sowie ergänzende Internet-Module sind das attraktive Angebot von city-map für alle Unternehmen. Die Kunden dieser Unternehmen finden auf den Online-Marktplätzen interessante Produkte bzw. Dienstleistungen kombiniert mit einer Vor-Ort-Betreuung. Mittlerweile sind annähernd 100 city-map Franchise-Nehmer in Deutschland tätig. Aufbauend auf diesem nationalen Erfolg erarbeitete Uwe Albrecht (links im Bild) von city-map mit Waltraud Martius das Konzept zur Franchise-Expansion über die Grenzen hinaus. Generell ist die Expansion in ganz Europa geplant. www.city-map.ag



Think Pizza



Joey's: Think Pizza worldwide. Auch das Team rund um Carsten Gerlach bei Joey's Pizza arbeitet – unterstützt vom Syncon-Experten-Team – an Expansionskonzepten. Joey's Pizza steht an rund 150 Standorten in Deutschland für leckere Pizza, knackige Salate, heiße Croques und mehr. Joey's Highlights sind dabei die Qualität und das Tempo (Lieferung innerhalb von 30 Minuten). Bereits 2005 (erneut 2008) hatte sich Joey's als eines der ersten Franchise-Systeme und als erstes Pizzaserviceunternehmen in Deutschland dem Systemcheck des DFV erfolgreich unterzogen. Das offizielle Zertifikat des DFV bescheinigt Joey's damit die Umsetzung von Qualitätsstandards im Franchising. Diese erfolgreichen Qualitätsstandards werden nun für das internationale Wachstum adaptiert. www.joey's.de

ÖFV-System-Check



Josef Graf, Waltraud Martius und Wolf-Dieter Martius

Syncon-Kunden auf dem Prüfstand. Das Zertifizierungsverfahren zum sogenannten System-Check hat der ÖFV Österreichische Franchise-Verband vom DFV übernommen und seinen Mitgliedern vorgestellt. Die bereits zertifizierten Mitglieder sind allesamt Kunden der SYNCON International Franchise Consultants: Musikschule Fröhlich Österreich, EFM Versicherungsmakler und mobilkom austria. Als erstes österreichisches Franchise-System wurde Wolf-Dieter Martius, Musikschule Fröhlich Österreich, zertifiziert und mit dem Silber Award ausgezeichnet. **Herzlichen**

Glückwunsch! Die Auszeichnung fällt mit dem 10-jährigen Jubiläum der Musikschule Fröhlich in Österreich zusammen. Das Franchise-System zeichnet sich besonders durch einen kindgerechten Weg zur Musik aus, 27 Franchise-Nehmer unterrichten mehr als 1.600 Kinder. www.musikschule-froehlich.at Auch Guido Lenz, mobilkom austria, und seinem Franchise-Team gratulieren wir herzlich zur bestandenen Zertifizierung. Als bislang einziges Franchise-System wurde das A1 SHOP Franchisesystem mit der Bestnote – dem Gold Award – ausgezeichnet! www.A1.net

SYNCON International Franchise Consultants

Österreich: Josef-Mayburger-Kai 82, A 5020 Salzburg, Tel.: +43 662 87 42 45 0, Fax: +43 662 87 42 45 5, E-Mail: office@syncon.at, www.syncon.at • Mag.ª Waltraud Martius

Schweiz: Zolliker Straße 153, CH 8008 Zürich, Tel.: +41 43 44 307 21, E-Mail: office@syncon.ch, www.syncon.ch • Dr. Hubertus Boehm

Deutschland: Nördliche Auffahrtsallee 25, D 80638 München, Tel.: +49 89 159 166 30, Fax: +49 89 159 166 34, E-Mail: office@syncon.de, www.syncon.de

Dr. Hubertus Boehm, Tel.: +49 89 159 166 30, E-Mail: hubertus.boehm@syncon.de • Mag.ª Waltraud Martius, Tel.: +49 89 159 166 33, E-Mail: waltraud.martius@syncon.de