

12. Wie gehe ich mit Konflikten im Franchise-System um?

Konflikte ein Tabu-Thema?!

Franchise-Systeme leben von den Menschen, die es tragen und voran treiben. In der tagtäglichen Arbeit und im Umgang miteinander finden Gespräche, Diskussionen, Konflikte, Verständnis... - eben zwischenmenschliche Kommunikation - statt. Die Existenz von Konflikten in einem Team - sei es innerhalb der Franchise-Zentrale, in der Beziehung zwischen Franchise-Geber und Franchise-Nehmer, oder zwischen dem Franchise-Nehmer und seinen Mitarbeitern - ist eine Herausforderung zur gemeinsamen Entwicklung und nicht ein Problem, oder gar Tabu-Thema.

Franchise-Geber mit Führungsqualitäten sind sich der Chance durch Konflikte bewusst und betreiben keine passive Konflikt-Vermeidungsstrategie, sondern aktives Konfliktmanagement.

Konflikte in der Phase der Rekrutierung

Der Zeitraum erstreckt sich vom ersten Kennenlernen, bis zum Vertragsabschluß. Diese Phase ist gekennzeichnet durch all das „Neue“ der Franchise-Partnerschaft: Schulung, Ausbildung, Standortsuche und –auswahl, Einrichtung und Ausstattung des Standortes, Kennenlernen des Franchise-Gebers und der Franchise-Zentrale... Diese Zeit ist geprägt von Unsicherheit, Stress und manches Mal auch Ängsten.

Konflikte in der Phase der Anbindung

Diese Phase steht für die erste Zeit der Zusammenarbeit mit dem Franchise-Geber und mit anderen Franchise-Nehmern. Eine gewisse Routine im Alltagsgeschäft stellt sich ein; der Franchise-Nehmer verliert seine Anfangsunsicherheit und gewinnt Selbstsicherheit durch erste Erfolge. Durch mehr Selbstbewusstsein steigt die Experimentierfreudigkeit und Grenzen werden ausgetestet.

Konflikte in der Phase der laufenden Partnerschaft

In dieser Zeit hat sich der Franchise-Nehmer fest innerhalb des Systems etabliert und sucht nach neuen Herausforderungen (innerhalb, oder außerhalb des Franchise-Systems). Aus dem Abtesten von Grenzen wird eine Abgrenzung und Profilierung der eigenen Person. Diskussionen, anstatt Ausweichen und eine neue Positionierung des Franchise-Nehmers innerhalb des Systems schaffen die Möglichkeit einer starken Integration.



In dieser Phase könnte der Franchise-Nehmer vielleicht auch ohne seinen Franchise-Geber und die anderen Franchise-Nehmer erfolgreich sein, ABER er will diese Form der Selbstständigkeit im Sinne einer alleinigen Selbstständigkeit gar nicht mehr, sondern schätzt die Synergien des Netzwerkes, den Gewinn durch die Franchise-Partnerschaft und weiß, dass „einer alleine nie so stark und erfolgreich sein kann, wie alle zusammen“! Jetzt ist der Zeitpunkt, um dem Franchise-Nehmer neue Möglichkeiten und Chancen im Franchise-System anzubieten – eventuell durch einen 2. oder 3. Standort, vielleicht auch durch die Einbindung in den Beirat.

Grundsätzlich gilt, machen Sie Konflikte zu einem Teil Ihrer Unternehmenskultur und sehen Sie Konflikte und Kritik als Potential zur Weiterentwicklung. Jede Kritik ist ein „symbolischer Blumenstrauß“, denn hinter der Kritik steht immer die Bereitschaft zur weiteren Zusammenarbeit, das JA zum Franchise-System, denn sonst käme keine Kritik, sondern eine Kündigung der Partnerschaft.

Konflikte sind Formen zwischenmenschlicher Kommunikation und die Lösungsstrategien dafür müssen eben auch aus der zwischenmenschlichen Kommunikation kommen; d.h. konkret:

Beraten und coachen Sie Ihre Franchise-Nehmer von der ersten Minute an!

Kontakt:

SYNCON International Franchise Consultants
Bayerhamerstraße 12
A-5020 Salzburg
Tel. +43-662-87 42 45-0
Fax +43-662-87 42 45-5

Mag. Waltraud Martius
Mag. Michaela Jung

waltraud.martius@syncon.at
michaela.jung@syncon.at

