

2. Was ist ein Franchise-Handbuch?

Das Franchise-Handbuch - ein notwendiges Übel?!

Diese - unter Franchise-Gebern - oftmals vorherrschende Sichtweise verschleiert die Tatsache, dass das Franchise-Handbuch dazu beiträgt, den Erfolg eines Franchise-Systems zu sichern und zugleich als Indikator für die Seriosität eines Systems gilt.

Darüber hinaus hat die mit 01.01.2000 von der EU-Kommission erlassene neue „Gruppenfreistellungsverordnung für vertikale Vertriebsbindungen“ den Stellenwert des Handbuches zusätzlich erhöht.

Das Franchise-Handbuch trägt bei zur:

- Optimierung des Konzeptes
- Erhöhung der Glaubwürdigkeit
- Präzisierung des Vertrages
- Aktualisierung des Konzeptes
- Übertragung des Know-hows
- Beweis der Seriosität

Die nachfolgenden Kriterien für die Inhalte eines seriösen und kompetenten Franchise-Handbuches stellen – in Abstimmung mit den nationalen Franchise-Verbänden – aus Sicht der Syncon International Franchise Consultants einen Idealfall dar und dienen zur Orientierung:

Zu einer "schlüssselfertigen Existenz" gehört umfangreiches Know-how. Es ist im Franchise-Handbuch (Manual) dokumentiert. Im wesentlichen beschreibt das Franchise-Handbuch:

- Die Philosophie und Strategie des Franchise-Systems
- Die wesentlichen Merkmale des Geschäftstyps und seine Erfolgsfaktoren im Umfeld des Wettbewerbs
- Die wesentlichen Merkmale der Aufbau- und Ablauforganisation im Franchise-Nehmer-Betrieb sowie zwischen Franchise-Geber und Franchise-Nehmer
- Die konzeptionsgerechte Umsetzung des Geschäftstyps und der arbeitsteiligen Zusammenarbeit
- Die Spielregeln einer konfliktfreien Zusammenarbeit mit hohen Synergieeffekten



Das Franchise-Handbuch wird auf **3 Ebenen** beurteilt:

- **Anwendungs-Ebene**
- **Form-Ebene**
- **Inhalts-Ebene**

Die Anwendungs-Ebene

Das Franchise-Handbuch beschreibt die Philosophie, die Strategie, die wesentlichen Merkmale des Geschäftstyps, seine Erfolgsfaktoren, seine „Werkzeuge“, die Ablauforganisation sowie die Spielregeln einer konfliktfreien Zusammenarbeit.

Die Form-Ebene

- Das Franchise-Handbuch ist ein **Spiegelbild** des Systems. Da das System ständig weiterentwickelt und regeneriert wird, muss auch das Franchise-Handbuch laufend **aktualisiert** werden. Es ist deshalb in der Regel ein **Ringordner mit losen Blättern**. Bei Ergänzungen oder Änderungen liefert der Franchise-Geber Austauschseiten.
- Hinsichtlich der Verbindlichkeit ist zu unterscheiden in **verbindliche Richtlinien** und **unverbindliche Empfehlungen**. Die Richtlinien haben nahezu Vertragscharakter und sollten deshalb deutlich **gekennzeichnet** sein.
- Das Franchise-Handbuch wird dem Franchise-Nehmer nach Vertragsunterzeichnung oder während der Grundschulung leihweise für die Vertragslaufzeit übergeben. Es ist **streng vertraulich** zu behandeln.

Die Inhalts-Ebene

Der Inhalt des Franchise-Handbuchs hängt weitgehend von der Art des Geschäftstyps und der gegenseitigen Verflechtung in der Kooperation ab. Allgemeine gültige Aussagen über den Inhalt sind daher nicht möglich, jedoch stellt die strukturelle Basis des Franchise-Handbuches zumeist das Franchise-Paket dar.

Zusammenfassend kann man sagen, dass das Handbuch ein Spiegelbild des Geschäftstyps und des Franchise-Systems ist. Verständlich wird so auch, warum das Handbuch nicht ohne eine intensive Mitwirkung des Franchise-Gebers erstellt werden kann. Allerdings hat der Franchise-Geber nicht immer die Zeit, um eine detaillierte Beschreibung anzufertigen (er ist in der Regel ein "Macher" und kein "Schreiber"), darum wird oftmals für die Formulierung und Gestaltung des Handbuchs ein Spezialist herangezogen.



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

