

Beiräte in Franchise-Systemen

Mag.^a Waltraud Martius

SYNCON[®]

International Franchise Consultants

SYNCON Österreich
Josef-Mayburger-Kai 82 . A 5020 Salzburg
Tel +43 662 8742450 . Fax +43 662 8742455
office@syncon.at . www.syncon.at

SYNCON Deutschland
Nördliche Auffahrtsallee 25 . D 80638 München
Tel +49 89 15916633 . Fax +49 89 15916634
office@syncon.de . www.syncon.de

Einleitend

Die aktive Zusammenarbeit zwischen der Franchise-Zentrale und den Franchise-Nehmern ist ein wesentlicher Erfolgsbaustein.

Die Bereitschaft des Franchise-Gebers die Franchise-Nehmer bei Fragen von grundsätzlicher Bedeutung und bei wichtigen Entscheidungen einzubinden, stellt ein wesentliches Element einer gelebten Partnerschaft dar.

**Es gilt: Betroffene zu Beteiligten zu machen.
Partizipation heißt das Zauberwort!**

Die Leitsätze des DFV/ÖFV/SFV für Beiräte

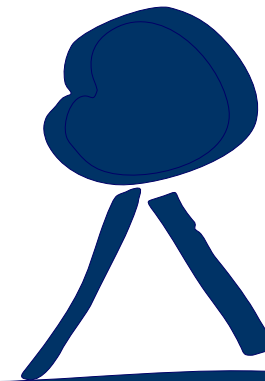
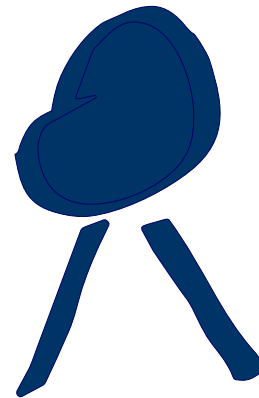
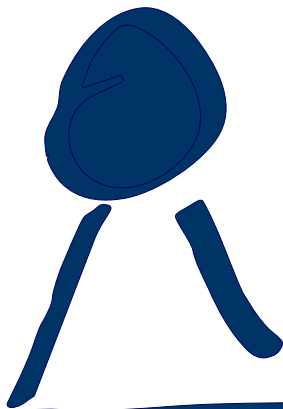
- Der Beirat berät die System-Zentrale bei allen wichtigen System-Entscheidungen.
- Der Beirat stellt ein Organ des jeweiligen Franchise-Systems dar.
- Vertreter der System-Zentrale sind in die Beschlüsse des Beirates involviert. Die Systemzentrale hat ein Vetorecht.
- Die Aufgaben und Funktionsweise des Beirates werden schriftlich in einer von der System-Zentrale vorgeschlagenen Beiratssatzung niedergelegt. Die System-Zentrale muss Veränderungen der Beiratssatzung zustimmen.
- Im Franchise-Vertrag ist die Aufgabenstellung des Beirates niederzuschreiben.
- Der Beirat wird über die Ergebnisse anderer Gremien informiert, sofern er daran nicht selbst beteiligt ist.
- Alle Franchise-Nehmer sind mindestens einmal im Jahr über die Ergebnisse der Arbeit des Beirates zu informieren.

Die Zusammensetzung des Beirates

**Vertreter der
Franchise-Nehmer**

**Vertreter der
Franchise-Zentrale**

**Eventuell Externe
Spezialisten**
(mit und ohne Stimmrecht)



Franchise-Nehmer, die sich für den Beirat bewerben, erfüllen zumeist verschiedene Kriterien:

- Wirtschaftlich erfolgreich
- Langjährige Erfahrung
- Systemtreue
- Umsetzungsstark
- Regional verteilt

Die Aufgaben eines Beirates

- Der Beirat berät die Franchise-Zentrale bei Fragen zu:
 - Vertrieb
 - Marketing
 - Produkte und Dienstleistungen
 - Aus- und Weiterbildung
 - Controlling und Benchmarking
 - Spezialthemen

Der Beirat beteiligt sich aktiv an der Weiterentwicklung des Systems und der Umsetzung der vereinbarten Maßnahmen.

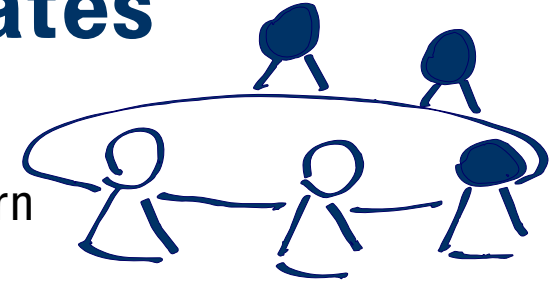
Die Aufgaben eines Beirates

- Insbesondere beschäftigt sich der Beirat mit der Weitergabe von Informationen an die Franchise-Zentrale über:
 - Trends im Markt / Marktchancen
 - Fehlende Produkte und Dienstleistungen
 - Stärken und Schwächen in Marketing und Vertrieb
 - Engpässe in der Kommunikation
 - Die Stimmung unter den Franchise-Nehmern
 - Stärken und Schwächen im System
 - Fehlende Service-Leistungen
 - System-Verbesserungen

Die Aufgaben eines Beirates

- Der Beirat hat beratende Tätigkeit für die Franchise-Zentrale in Hinblick auf:
 - Marktchancen für neue/veränderte Angebote
 - Erfolgchancen von neuen/veränderten Systemen
 - Wirkungchancen von neuen/veränderten Regeln
 - Voraussichtliche Reaktionen der Franchise-Nehmer

Die Notwendigkeit eines Beirates



- Der Beirat sorgt für mehr Nähe zu den einzelnen Franchise-Nehmern und dem Markt. Er steht allen Partnern als Ansprechpartner zur Verfügung.
- Wie ein „Brennglas“ fokussiert der Beirat die, von den Franchise-Nehmern gesammelten Informationen und gibt in konzentrierter und repräsentativer Form diese Informationen an die Franchise-Zentrale weiter.
- Durch eine Verbesserung im Informationsaustausch entsteht ein konstruktiver Dialog zwischen allen Partnern im System.
- Ein Dialog, der einen Gradmesser für das Funktionieren des Franchise-Systems darstellt.
- Kommt es zu Reibungspunkten zwischen den Franchise-Nehmern und der Franchise-Zentrale, oder zwischen den Franchise-Nehmern untereinander, so stockt der Dialog. Die Abweichung bzw. Veränderung wird vom Beirat registriert und dem Franchise-Geber gegenüber angesprochen.
- Konflikte im System können auch mit Unterstützung des Beirates gehört werden.

Die Grenzen des Beirates

**Der Beirat ist keine
Beschwerdeinstanz und kein
Schiedsrichter – er ergreift nicht
Partei und wird nicht zum Sprachrohr
für eine Seite.**

**Der Beirat ist keine
Interessensvertretung
einer einzigen Seite, er
steht für die Interessen
aller am System
Beteiligten.**



**Der Beirat hat beratende
Funktion – letzte Ent-
scheidungs-Hoheit hat die
Franchise-Zentrale, im
Sinne eines überge-
ordneten Interesse
des Systems**

Damit der Beirat den Dialog zwischen der Franchise-Zentrale und den Franchise-Nehmern unterstützen und fördern kann, muss der glaubwürdig und unabhängig agieren können.

Die Satzung des Beirates **Eine mögliche Struktur**

- Aufgaben des Beirates
- Zusammensetzung des Beirates
- Amtsperiode
- Kriterien für das Ende der Mitgliedschaft
- Rechte und Pflichten der Beirats-Mitglieder
- Auswahl und Ort der Sitzungen
- Kriterien der Beschlussfassung
- Satzungsänderungen

Jürgen Dawo, Town & Country Haus Ein begeisterter Beiratsgründer

Der Franchise-Beirat ist ein wertvolles Instrument zur Steigerung der **Partnerzufriedenheit**. Lange Jahre war ich als Franchise-Geber ein Gegner solcher Beiräte. Ab einer gewissen Unternehmensgröße sah ich mich aber gezwungen, einen solchen wählen zu lassen. Dabei wollte ich möglichst nur Menschen in den Beirat bringen, die mir wohl gesonnen waren. Ich musste erkennen, dass dies bei einer Größe von inzwischen 290 Partnern nicht durchsetzbar war: Ich hätte mich wohl schnell dem Vorwurf der Schiebung ausgesetzt.

Und so kam es, wie es gekommen ist: Unsere 16 Beiratsmitglieder wurden regional von unseren Partnern ausgewählt. Am Ende waren ausgerechnet jene Partner im Beirat, die besonders kritisch mit unserem System umgegangen sind. Entgegen meiner Erwartungen haben sich aber gerade diese kritischen Geister zum Sprachrohr gemacht, wenn es darum ging, harte und auch unpopuläre Entscheidungen durchzusetzen.

Unser Franchise-Beirat wird heute generell im Vorfeld von Veränderungen zur Entscheidungsfindung eingesetzt. Wenn der Partner-Beirat mehrheitlich die Meinung vertritt, dass diese Veränderung nicht wünschenswert ist, dann führen wir sie nicht ein, denn erfahrungsgemäß lassen sich 50 Prozent des Beirates auf 50 Prozent der Partner umlegen.

Erfolgreich ist unser Beirat auch, weil er sich für die Partner und das System einsetzt, wenn einzelne nicht systemkonform handeln: Oft schon wurde ein hartes Vorgehen gegen jene gefordert, die sich nicht an unsere Regeln halten. Mitunter reagierte der Beirat gar harscher als der Franchise-Geber es getan hätte.

Jürgen Dawo, Town & Country Haus Ein begeisterter Beiratsgründer

Alles in allem:

Der Franchise-Beirat ist bei uns zum absolut unverzichtbaren Instrument geworden. Mit ihm fördern wir die Zufriedenheit der Partner gerade auch in Zeiten großer Veränderungen und Herausforderungen.

