



# Konflikte & Lösungen

Mag.<sup>a</sup> Waltraud Martius

**SYNCON<sup>®</sup>**

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

## Konfliktpotential

- Einkaufskonditionen bei Handelsware
- Franchise-Nehmer sieht um sich Naturschutzgebiet und leistet wenig
- Angst vor Kündigung
- Franchise-Nehmer wollen nach 2-3 Jahren aussteigen
- Franchise-Nehmer sind keine Automaten
- Probleme kommen nach ca. 2 Jahren
- Die tägliche Routine in der Zusammenarbeit mit dem Franchise-Nehmer muss überwunden werden
- Die Franchise-Nehmer sind satt
- Die Franchise-Nehmer verdienen nichts
- Die meisten Konflikte sind emotional bedingt

## Lösungsansätze

- Offenheit
- Franchise-Nehmer ernst nehmen
- Information & Kommunikation = Motivation
- Sehr gute Bausteine im Dienstleistungsservice
- Keine Standards
- Betroffenen zu Beteiligten machen
- Mehrwert der Partnerschaft muss spürbar sein
- Mitarbeiter der Franchise-Nehmer einbeziehen
- Erwische die Leute, wenn sie gut sind!
- Franchising funktioniert wie ein emotionales Bankkonto
  - Einzahlung sind Lob und eingehaltene Versprechungen
  - Auszahlungen sind Fehler und nicht eingelöste Versprechungen
  - Bei großem Guthaben kann auch etwas abgehoben werden, ohne dass gleich ein Minus erreicht wird

## **Gedankensplitter aus der Franchise-Praxis zum Thema Konflikte**

- Der Franchise-Geber muss fähig sein, alle Konflikte offen anzusprechen und einer gemeinsamen Lösung zuzuführen.
- Der Franchise-Geber muss Vertrauen haben in die Qualifikation seines Franchise-Nehmers und Kritik annehmen können.
- Der Franchise-Geber muss innovativ sein und neue Ideen entwickeln, immer einen Schritt voraus sein.
- Der Franchise-Geber kann nur diejenigen Wünsche aus dem System annehmen, die dem System auch dienen.
- Die mangelnde Transparenz führt zu Unzufriedenheit und damit zur Infragestellung der Partnerschaft und der Franchise-Gebühren.
- Die Maßnahmen der Franchise-Zentrale zu akzeptieren und selbst zu realisieren, können Franchise-Nehmer nur, wenn sie von der Qualität der Maßnahmen überzeugt sind. D.h.: Völlige Transparenz über die Leistungen der Franchise-Zentrale!
- Der Franchise-Nehmer muss in die Qualität und die Kompetenz des Franchise-Nehmers Vertrauen haben.

## Gedankensplitter aus der Franchise-Praxis zum Thema Konflikte

- Kein Franchise-Nehmer macht absichtlich etwas schlechtes für das Franchise-System.
- Sehr oft ist die wirtschaftliche Unzufriedenheit des Franchise-Nehmers die Ursache seines negativen Verhaltens.
- An 1. Stelle steht das Zusammenspiel der Menschen unter ökonomischen Aspekten.
- Falsche Erwartungshaltungen der Franchise-Nehmer kommen durch zu viele Versprechungen des Franchise-Gebers zustande.
- Der Franchise-Nehmer soll zulassen, dass der Franchise-Geber Fehler macht; aber der Franchise-Geber muss Maßnahmen treffen, damit sich diese Fehler nicht wiederholen.
- Die Anbindungsphase dauert solange, bis der Franchise-Nehmer wirtschaftlich erfolgreich ist.
- Der Franchise-Vertrag regelt letztendlich nur die „Scheidung“.