

Qualitätsstandards im Franchising

Bevormundung durch den Franchise-Geber, oder Existenzsicherung?

Aus der Sicht des Franchise-Gebers, sind die Vorgabe von Qualitätsstandards und die Sicherstellung der Einhaltung durch die Franchise-Partner (mittels laufender Qualitätskontrolle) wichtige Instrumente. Sie sorgen dafür, dass die Marke des Franchise-Systems und die dazugehörigen Dienstleistungen / Produkte einheitlich und auf hohem Niveau am Markt präsent sind.

Aber, sieht ein Franchise-Partner das auch so?

Für jeden Handlungsbereich innerhalb eines Franchise-Systems, definiert der Franchise-Geber Qualitätsstandard, etwa für:

- Instrumente der modernen Kommunikation
- Erfahrungsaustausch
- nationales / internationales Marketing
- Aus- und Weiterbildung
- Controlling und Benchmarking
- Auswahl und Führung von Mitarbeitern
- Forschung und Entwicklung

So wird die systemkonforme Umsetzung durch die Franchise-Partner sichergestellt.

Klingt das für Sie ein bisschen nach Bevormundung?

Wer seinen Wunsch nach unternehmerischer Selbstständigkeit mittels Franchising verwirklicht kann darauf vertrauen, dass er eine vielfach höhere Erfolgchance hat, als der klassische *Einzelkämpfer*. Der Grund dafür ist, dass der Franchise-Geber eine Fülle von Vorleistungen erbringt und seine gesammelten Erfahrungen und sein Know-how dem neuen Partner zur Verfügung stellt. Mit dem Franchise-Vertrag und dem Handbuch (ergänzt um zahlreiche weitere Tools zur Umsetzung) hält der Franchise-Partner die „Spielregeln der Zusammenarbeit“ in Händen. Und Spielregeln bedeuten Handlungsfreiräume ebenso wie Grenzen. Erst die Grenzen stellen den systemkonformen Auftritt und damit die Umsetzung der erfolgsbedingenden Faktoren sicher. Warum etwas so und nicht anders gemacht wird, ist in einem Franchise-System keine Frage des persönlichen Geschmacks, sondern beruht auf dem „try-and-error“-Prinzip, das neue Franchise-Partner von erworbenen Erfahrungen und bereits gemachten Fehlern profitieren lässt.

Franchise-Partnern ist dies bewusst. Aus dieser Erkenntnis heraus, erarbeiten viele Franchise-Partner in so genannten Qualitätszirkeln oder Arbeitskreisen

Vorschläge für Standards und Instrumente der Qualitätskontrolle, die dann vom Franchise-Geber aufgegriffen werden. Bei den regelmäßigen Qualitätszirkel-Treffen werden neue System-Standards von den Partnern besprochen, geübt bzw. alte wieder in Erinnerung gerufen und so internalisiert.

Die Kosten für die Entwicklung solcher Vorgaben und Instrumente trägt der Franchise-Geber, die Kosten für die Durchführung einer laufenden Qualitätskontrolle in seinem Outlet trägt der Franchise-Partner. Die Ergebnisse eines solchen Qualitäts-Checks und daraus resultierende Maßnahmen sind dann Inhalt der nächsten Besprechung zwischen Partner-Manager und Franchise-Partner.

Aus der Praxis:

1986 begann Wolfgang Obermüller, Begründer der Tiroler Bauernstandl AG, selbst erzeugte, kontrolliert biologische Produkte am Kitzbühler Bauernmarkt zu verkaufen. Nach 7jähriger erfolgreicher Einzelhandelstätigkeit entschied er sich für die Multiplikation mittels Franchising. Nach Festlegung der Franchise-Strategie wurde die Know-how Dokumentation (das Franchise-Handbuch) als wichtige Voraussetzung für die Multiplikation im Franchising erarbeitet. Klare Handlungsanleitungen für den täglichen Betrieb gewährleisten so die systemkonforme und erfolgreiche Umsetzung durch den einzelnen Franchise-Nehmer vor Ort. www.tirolerbauernstandl.com

Quelle: SYNCON International Franchise Consultants