

Zufriedenheit und Loyalität in Franchise-Systemen

Instrumente, Mittel und Wege zur Partnerbindung

Mag. 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

Soviel vorweg

- Franchising folgt den Leitlinien der Vervielfältigung und der Synergien und dem Gesichtspunkt der Qualitätsentwicklung und deren Sicherung.
- Qualität in der Erbringung aller Serviceleistungen für die Franchise-Nehmer ist Garant für einen guten Start sowie eine langfristige Partnerschaft.

Hinweis für die System-Führung nach Prof. H. Meffert

1. Partizipation der Franchise-Nehmer sicher stellen
2. Erfahrungsaustausch im System fördern
3. Führungsverhalten auf die Situation und das Bedürfnis der Franchise-Nehmer ausrichten
4. Internes Marketing als zentrales Leitkonzept implementieren
5. Dienstleistungskultur bei der betriebswirtschaftlich-instrumentellen Steuerung der Franchise-Nehmer entwickeln
6. Selektions- und Sanktions-Instrumente gezielt nutzen

Die Gründe für die Erfolgsstatistik



Die Festlegung von Qualitätsstandards

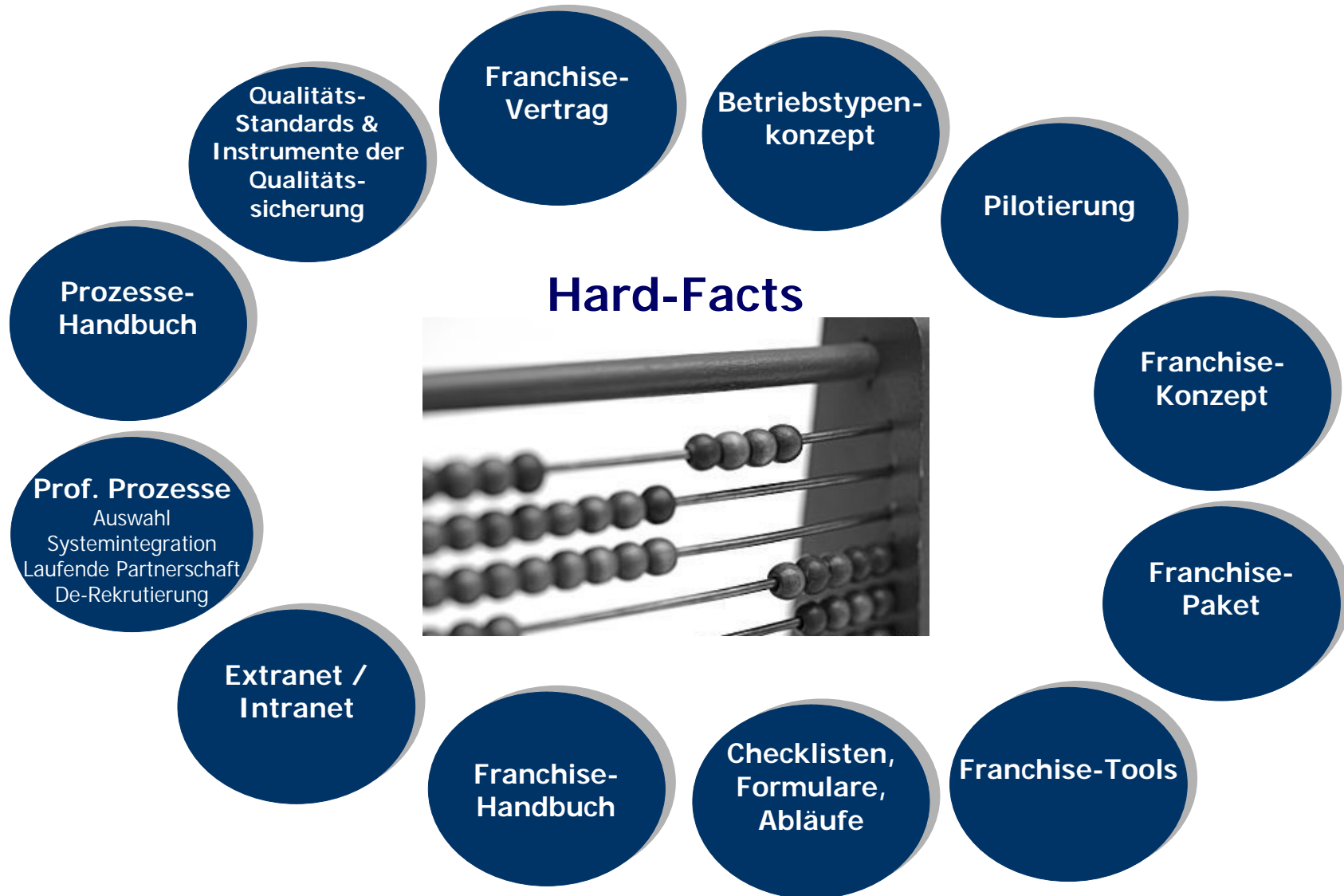
- Für jeden Handlungsbereich innerhalb eines Franchise-Systems sind entsprechende Qualitätsstandards festzulegen
 - Instrumente der modernen Kommunikation
 - Erfahrungsaustausch
 - Nationales / Internationales Marketing
 - Sales-Aktivitäten
 - Aus- und Weiterbildung
 - Controlling und Benchmarking
 - Auswahl und Führung von Mitarbeitern
 - Forschung und Entwicklung
 - ... dies sind nur einige Punkte, für die Qualitätsstandards definiert werden können und müssen

6. Softfaktoren im Franchising



Hardfacts

Softfacts











Gelebte Wertschätzung!