

Checkliste Franchise-Handbuch

Die nachfolgenden Kriterien für die Inhalte eines seriösen und kompetenten Franchise-Handbuches stellen – in Abstimmung mit dem Österreichischen Franchise-Verband – aus Sicht der SYNCON International Franchise Consultants einen Idealfall dar und dienen zur Orientierung:

Zu einer "schlüsselfertigen 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.

- **Eindeutige Definition des Geschäftstyps:** Das Franchise-Handbuch beschreibt die Philosophie (Leitbild) und sämtliche markanten Merkmale des Geschäftstyps. Die Dokumentation ist ein Schutz gegen eine bewusste oder unbewusste Veränderung durch den Franchise-Nehmer. Der aktuelle Zustand des Geschäftstyps kann immer wieder an der Konzeption gemessen werden.
- **Definition des Profils:** Das Franchise-Handbuch ist zugleich eine Dokumentation der Corporate Identity (CI). Alle wesentlichen Merkmale sowie die denkbaren Darstellungsformen sind verbal beschrieben und insbesondere bildlich dargestellt. Soweit möglich, enthält das Franchise-Handbuch Original-Muster, z.B. für Logo, Geschäftsdrucksachen, Werbemittel. Andere imageprägende Attribute sind durch Fotos dokumentiert.
- **Präzisierung des Franchise-Vertrags:** Der Franchise-Vertrag kann nicht alle notwendigen Regelungen einer Franchise-Partnerschaft ausreichend präzise behandeln. Der Franchise-Vertrag regelt die Hauptleistungsverpflichtungen der Franchise-Partnerschaft und die Nebenleistungsverpflichtungen sind im Franchise-Handbuch dokumentiert.

Hauptleistungsverpflichtungen der Franchise-Partnerschaft (können einseitig vom Franchise-Geber verändert werden):

- Gegenstand der Franchise
- Vertragsdauer
- Partner des Franchise-Vertrages
- Pflichten des Franchise-Gebers
- Pflichten des Franchise-Nehmers
- Vertragsprodukte (Bezugsbindungen)
- Wettbewerbsverbot (vertraglich und vorvertraglich)
- Franchise-Gebühren
- Kündigung und Beendigung eines Franchise-Vertrages
- Folgen der Beendigung eines Franchise-Vertrages

- **Nebenleistungsverpflichtungen** der Franchise-Partnerschaft (können vom Franchise-Geber einseitig verändert werden):
 - Verpflichtung, die systemtypische Kleidung zu tragen
 - Verpflichtung, einen entsprechenden Lagerbestand an Vertragsprodukten vorzuhalten
 - Vorgaben des Franchise-Gebers zum Product Placement und Kategorie Management
 - Verpflichtung, die für Betriebsvergleiche notwendigen Informationen dem Franchise-Geber mitzuteilen
 - Schulungsverpflichtungen des Franchise-Gebers
 - Werbe- und Marketingkonzepte sowie sonstige Verkaufshilfen

Diese Regelung verhindert, dass der Franchise-Vertrag unübersichtlich und unhandlich wird, oder gar Misstrauen erweckt. Die Detailregelungen werden somit in das Franchise-Handbuch übernommen. Ein Teil der Regelungen sind verbindliche Richtlinien, ein anderer Teil unverbindliche Empfehlungen.

- **Formularsammlung:** Viele Franchise-Handbücher werden durch eine Formularsammlung ergänzt, in der die Franchise-Partner Formblätter, Vorlagen, Checklisten und Ablaufdiagramme zur Unterstützung ihrer täglichen Arbeit finden.
- **Schulungsunterlage:** Das Franchise-Handbuch wird im Verlauf der Grundschulung ausführlich behandelt und ist somit zugleich ein Lehrmittel. Alle wesentlichen (Geschäftstypen-spezifischen) Lehrinhalte müssen auch im Franchise-Handbuch behandelt sein.
- **Gebrauchsanweisung:** Das Franchise-Handbuch ist die Gebrauchsanweisung für den Betriebstyp und das Kooperationssystem. Alle für die Umsetzung der Erfolgsformel notwendigen Kenntnisse sind im Franchise-Handbuch zu dokumentieren. Dies gilt nicht nur für die laufende Handhabung des Geschäftstyps, sondern auch für denkbare Störfälle. Für alle wesentlichen Fehlerquellen sollte das Franchise-Handbuch "Reparaturanweisungen" enthalten.

- **Spielregeln:** Das Franchise-Handbuch definiert die „Spielregeln“ der Zusammenarbeit aller am System Beteiligten, um Konflikten vorzubeugen.
- **Beweismittel:** Die besonderen Merkmale und die speziellen Abläufe des Geschäftstyps sowie des Kooperationssystems können im Vertrag nur unvollständig wiedergegeben werden. Im Falle von rechtlichen Auseinandersetzungen kann daher das Franchise-Handbuch als Beweismittel herangezogen werden.
- **Konkretisierung der "Wertigkeit":** Die Mehrzahl der vom Franchise-Geber gebotenen Leistungen sind immateriell. Der Franchise-Nehmer kann sie nur schwer bewerten und ihre Wirkungen nicht erkennen. Dies gilt insbesondere für die Vorsprungsmerkmale sowie die Vielzahl der wirkungssteigernden, rationalisierenden und entlastenden Instrumente. Das gesamte "Waffenarsenal" des Franchise-Gebers wird im Franchise-Handbuch kompakt dargestellt. Damit wird es für den Franchise-Nehmer konkretisiert und (zumindest in Umrissen) begreifbar. Das Franchise-Handbuch vermittelt somit das Gefühl von "Wertigkeit".

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.

Im konkreten Fall des Unternehmens sollte das Franchise-Handbuch die nachfolgend markierten **Themen** behandeln:

Das Franchise-Handbuch

- Die Aufgaben
- Die Handhabung
- Der Aufbau
- Die Richtlinien

Das Umfeld

- Der Markt
- Das Gebietspotential
- Die Wettbewerber
- Die Marktposition
- Die Marktbeobachtung

Das Konzept und die Philosophie

- Das Leitbild
- Die Marktziele
- Die Vorsprungsmerkmale
- Das Marketingkonzept
- Die Strategie
- Die Erfolgsvoraussetzungen
- Die Philosophie

Die Franchise-Konzeption

- Das Wesen des Franchising
- Die Systemstruktur
- Die Funktionsverteilung
- Die Instrumente
- Das Verfahren

Die Marketing-Strategie

- Der Name des Franchise-Systems
- Der Slogan
- Die Außengestaltung
- Die Innengestaltung
- Das Kennzeichnungs-System
- Die systemtypischen Attribute
- Die Geschäftspapiere
- Die Zielgruppen
- Die Marketingbotschaft
- Das Marketingkonzept (lokal, regional, überregional, international)
- Der Mediaplan
- Der Verkaufsförderungs-Plan
- Die Dekoleitlinien
- Der Dekoservice
- Die Pressearbeit (PR)

Die Organisation

- Die Adresse / Die Firmendaten
- Die Organisation
- Die Mitarbeiter (mit Namen) und ihre Funktionen

Die Management Services

- Die Wirtschaftsplanung
- Das System-Controlling
- Die EDV
- Das interne Kommunikationssystem
- Der Erfahrungsaustausch
- Die Rahmenverträge
- Die Mitarbeiter der Franchise-Nehmer

Die Franchise-Nehmer

- Das Anforderungsprofil
- Die Zielgruppen
- Die Expansion im System
- Die Qualitätsstandards innerhalb des Systems

Der Geschäftstyp

- Die Standort-Anforderungen
- Die Fläche / Die Flächenstruktur
- Die Funktionsgliederung
- Das Layout
- Die Einrichtung und Ausstattung
- Die Kundeninformation
- Der Verkauf
- Die Warenversorgung
- Die Logistik
- Die Beschaffung
- Die Aufbaustufen

Das Leistungsprogramm (Produkte und Dienstleistungen)

- Das Kernprogramm
- Das Ergänzungsprogramm
- Die saisonalen Schwerpunkte
- Die konzeptionsgerechten Konditionen und die Preispolitik

Die Aus- und Weiterbildung

- Die Grundschulung
- Die Folgeschulungen

Der Systemschutz

- Die diversen Schutzrechte
- Der Franchise-Vertrag
- Die Franchise-Gebühren

Die Richtlinien des Franchise-Handbuches

Die Schlussworte

Eventuell: **Der Anhang**

Diese Auflistung ist als Themen-Orientierungsrahmen anzusehen und nicht als Gliederung eines Franchise-Handbuches, denn sie ist weder vollständig noch endgültig.