

Richtlinien des Deutschen Franchise-Verbandes e.V. “Training bei Franchise-Systemen“

Zielsetzung

Die EG-Kommission verpflichtet Franchise-Geber, ihr auf praktischen Kenntnissen beruhendes und durch Erfahrungen und Erprobungen gewonnenes Know-how ausführlich zu beschreiben und den Franchise-Nehmern zu übermitteln. Ebenso Bedarf der Franchise-Nehmer einer aktiven, laufenden Unterstützung und Motivation durch den Franchise-Geber. Diese Aufgabenstellung kann am besten durch systemspezifische Trainingskonzepte bewältigt werden. Den Mitgliedern des Deutschen Franchise-Verbandes e.V. wird empfohlen, dabei die vorliegenden Richtlinien anzuwenden.

Leitsätze

1. Ein Trainingskonzept ist Bestandteil des Leistungspaketes eines Franchise-Gebers. Es beginnt bereits bei der Auswahl der Franchise-Nehmer und reicht von der Anfangsschulung über Fortbildungsangebote bis hin zu Fachschulungen und Spezialausbildungen.
2. Training im Franchising ist eine Dauerverpflichtung für Franchise-Geber und Franchise-Nehmer mit zukunftsichernder Funktion für das jeweilige Franchise-System. Es muss deshalb permanent und nicht erst dann erfolgen, wenn Fehlentwicklungen korrigiert werden müssen.
3. Das Training hat zielgruppengerecht zu erfolgen und in angemessener Weise das Aufnahmevermögen der jeweiligen Zielgruppen zu berücksichtigen. Dabei geht sicheres Begreifen eines überschaubaren Stoffgebietes vor Beherrschung einer perfekten Systematik.
4. Jede Trainingsmaßnahme soll dokumentiert und damit nachvollziehbar sein, z.B. im Betriebshandbuch. Grundsätzlich sollte der Franchise-Vertrag den Franchise-Nehmer zur Teilnahme verpflichten. Eine Abstimmung des Trainingskonzeptes mit einem bestehenden Franchise-Nehmer-Gremium kann die Akzeptanz erhöhen.

5. Der beste Trainer ist der Vorgesetzte gegenüber seinem Mitarbeiter und der Franchise-Geber gegenüber seinem Franchise-Nehmer. Deshalb sollen externe Berater und Trainer in erster Linie eingesetzt werden, um diesen Kreis im Sinne von "Train-the-trainer" zu qualifizieren. Externe Berater und Trainer sollten in der Regel über Franchise-Kenntnisse verfügen
6. Besondere Anstrengungen sind bei der Grundschulung der Franchise-Nehmer und deren Mitarbeiter erforderlich. Erfahrungsgemäß muss hierbei neben der Vermittlung der System-, Produkt-, Fach- und Verkaufskennntnisse insbesondere den Bereichen Betriebswirtschaft, Warenwirtschaft, Finanzwesen und Mitarbeiterführung breiter Raum gegeben werden
7. Gut aus- und fortgebildete Franchise-Nehmer und Mitarbeiter bilden ein interessantes Reservoir zur Rekrutierung von Fach- und Führungskräften bzw. von neuen Franchise-Nehmern. Hierfür existiert ein Instrumentarium im Sinne eines "Karriereplans".

Rahmen

Zielgruppen

- Eigenes Management / eigene Franchise-Betreuer des Franchise-Gebers
- Franchise-Nehmer
- Mitarbeiter des Franchise-Nehmers

Inhalte

- Waren- und Sortimentskunde
- Betriebs-/Geschäftsordnungssystem
- Betriebswirtschaft, Finanzwesen
- Warenwirtschaft
- Mitarbeitersuche, Mitarbeiterauswahl und -führung
- Verkauf und Verhalten
- Betriebshandbuch

Stufen

- Basis-Ausbildung
- Fortbildungsmaßnahmen
- Spezialausbildungen
- Führungsausbildung

Maßnahmen

- Franchise-Nehmer-Suche
- Hospitationen bei anderen Franchise-Nehmern oder in eigenem Pilotbetrieb
- Patenschaften
- Seminare
- Feldtraining
- Ausbildung bei Lieferanten
- Unterstützung bei Geschäftseröffnung

Durchführung

- Im eigenen Trainingszentrum
- Vor Ort
- Mit eigenen Mitteln und Mitarbeitern
- Mit externer Hilfe

Nachweise

- Fragebögen, Trainingspass
- Urkunden, Zeugnisse
- Karriereplan

Termine

- Einmalig stattfindende Maßnahmen
- Regelmäßig stattfindende Maßnahmen
- Sporadisch stattfindende Maßnahmen

Finanzierung

- Kosten in den Franchise-Gebühren eingeschlossen
- Kostenbeteiligung des Franchise-Nehmers

Durchsetzung

- Obligatorische Teilnahme
- Freiwillige Teilnahme

Dokumentation

- Im Betriebshandbuch berücksichtigt
- Eigenes Trainingshandbuch