

# Partnermanagement gestern – heute – morgen

## Der Partnermanager als Coach der Franchise-Nehmer

**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  
kontakt@syncon.de . www.syncon.de

## Definition

„Know-how bedeutet ein Paket von nicht-patentierten, praktischen Kenntnissen, die auf Erfahrungen des Franchise-Gebers und Erprobungen durch diesen beruhen und die geheim, wesentlich und identifiziert sind.

Geheim bedeutet, dass das Know-how in seiner Substanz, seiner Struktur oder der genauen Zusammensetzung seiner Teile nicht allgemein bekannt oder nicht leicht zugänglich ist; der Begriff ist in dem engen Sinn zu verstehen, dass jeder einzelne Teil des Know-hows außerhalb des Geschäfts des Franchise-Gebers völlig unbekannt oder nicht erhältlich sein müsste.

Wesentlich bedeutet, dass das Know-how Kenntnisse umfasst, die für den Franchise-Nehmer zum Zwecke der Verwendung des Verkaufs-oder des Weiterverkaufs der Vertragswaren oder Dienstleistungen unerlässlich sind.

Das Know-how muss für den Franchise-Nehmer unerlässlich sein; dies trifft zu, wenn es bei Abschluss der Vereinbarung geeignet ist, die Wettbewerbsstellung des Franchise-Nehmers insbesondere dadurch zu verbessern, dass es dessen Leistungsfähigkeit steigert und ihm das Eindringen in einen neuen Markt erleichtert.

Identifiziert bedeutet, dass das Know-how ausführlich genug beschrieben sein muss um prüfen zu können, ob es die Merkmale des Geheimnisses und der Wesentlichkeit erfüllt; die Beschreibung des Know-hows kann entweder in der Franchise-Vereinbarung oder in einem besonderen Schriftstück niedergelegt oder in jeder anderen Form vorgenommen werden.“

**(Quelle: Deutscher Franchise-Verband DFV,  
[www.franchiseverband.com](http://www.franchiseverband.com))**

## Partnermanagement sorgt dafür:

- dass die Erfolgsfaktoren des Franchise-Systems tatsächlich „an der Front“ umgesetzt werden
- dass das gesamte Franchise-Paket auch wirklich verstanden und gelebt wird
- dass es weniger um Führung als um Coaching geht
- dass Begleitung bei der Umsetzung im Alltag gelingt
- „Führen durch Fragen“ statt „Anordnen“ ist das Rezept mit dem Partnermanager ihre Franchise-Nehmer erfolgreich machen.

## Softfacts im Partnermanagement

- Die persönliche Beziehung beeinflusst entscheidend das Systemklima und damit die Loyalität.
- Persönlicher Kontakt gibt das Gefühl von Geborgenheit und emotionaler Heimat.  
(siehe dazu Fairplay Franchising 3. Auflage Waltraud Martius)

## Minus-1-Phase

- you never get a second chance to make a first impression
- das Verhalten in der Phase des Kennenlernens prägt die zukünftige Beziehung
- der Beziehungsaufbau vor Unterzeichnung des Franchise-Vertrages
- der Start der Franchise-Partnerschaft
- Versäumnisse und Fehler wiegen schwer in der zukünftigen Arbeitsbeziehung
- positive Erlebnisse und Bestärkungen helfen Konflikte später besser auszutragen
- Schaffung eines tragfähige Beziehungsfundamentes.

## Coaching

- keine Hierarchie, keine autoritäre Führungsstruktur
- Partnermanager punktet mit seiner Kompetenz und Ausstrahlung
- Partnermanagement begleitet und führt somit
- Partnermanager ist Führungspersönlichkeit, nicht Führungskraft
- Partnermanager kennen selbst die Erfolgsfaktoren des Systems, die Know-how-Dokumentation und beherrschen alle relevanten Tools.

- PM versetzen sich in die Lage der Franchise-Partner, verstehen ihre Sorgen und Ängste, vor allem aber kennen sie die Chancen und glauben selbst an den Erfolg des Systems
- nur wo ein Feuer brennt, kann der Funken springen
- Coaching heißt sozial-kompetente Begleitung bei der Vermittlung und Umsetzung des Systemwissens
- Herausforderung besteht darin, nicht zu lehren oder gar anzuordnen, sondern beim lernen, verstehen und umsetzen des Know-hows zu unterstützen.



## **Kommunikation Skills, z.B. „Führen durch Fragen“**

- idealerweise finden Franchise-Nehmer in ihren eigenen Antworten die Lösungen selbst
- es ist einfacher die „eigene Lösung“ anzunehmen und umzusetzen
- benötigt wird Geduld und Disziplin, die bereits „bekannte Lösung“ zurückzuhalten
- Coaching ist ein Prozess für neue und alte Franchise-Nehmer (z.B. Einführung eines neuen Produktes)
- Franchise-Partner dort abholen, wo sie gerade stehen
- unterschiedliche Phasen berücksichtigen
- Wertschätzung bedeutet auch Vorbereitung der Gespräche auf beiden Seiten.

## Vorbereitung

- idealerweise wird die Basis des laufenden Know-hows über ein Extranet oder z.B. goalcampus vermittelt.
- Partnermanagement-Protokoll
- Coaching-Vorbereitungsbögen
- beide Seiten bereiten sich vor!
- Schriftlichkeit schafft Verbindlichkeit
- Zielvereinbarung
- Eigen- und Fremdkontrolle
- genaue Definition, was wird kontrolliert und auf welche Art und Weise
- schriftliche Protokollierung ist gleichzeitig Vorbereitung für das nächste Gespräch.

## Franchising ist People-Management

- Franchise-Nehmer ist der wichtigste Erfolgsfaktor
- das beste Konzept nützt nichts, wenn der Franchise-Nehmer es nicht umsetzen kann
- Partnerschaft auf Augenhöhe braucht persönlichen Kontakt und wertschätzenden Umgang miteinander
- Partnermanagement ist das stärkste emotionale Bindeglied zwischen Franchise-Geber und Franchise-Partner.