

Die Digitalisierung der Know-how-Dokumentation im Franchising

Wozu braucht es eine Know-how-Dokumentation im Franchising?

Franchising steht für „partnership for profit“. Damit Franchise-Geber und Franchise-Partner das erreichen, braucht es einen umfassenden Know-how-Transfer vom Franchise-Geber auf den Franchise-Partner und seine Mitarbeiter. Die Voraussetzung dafür ist die Standardisierung und Dokumentation des Erfahrungswissens des Franchise-Gebbers mittels der Know-how-Dokumentation.

Reicht zur Dokumentation nicht der Franchise-Vertrag aus?

Der Franchise-Vertrag regelt die Rechte und Pflichten zwischen Franchise-Geber und Franchise-Partner. Das konkrete Anwendungs-Know-how ist nicht im Franchise-Vertrag beschrieben, sondern wird mit der Know-how-Dokumentation dem Franchise-Partner übergeben.

Welche Bedeutung hat die Know-how-Dokumentation für den oben erwähnten Know-how-Transfer?

Die Know-how-Dokumentation ist das Fundament des Know-how-Transfers und „klopft“ bei der Grundausbildung, im laufenden Partner-Management und bei regelmäßigen Trainings beim Franchise-Partner und seinen Mitarbeitern an.

Viel zu oft ist die Know-how-Dokumentation jedoch kein Instrument des gelebten Know-how-Transfers, sondern verkümmert ungeöffnet beim Franchise-Partner im Regal. Im Zeitalter der Digitalisierung ist eine Printfassung der Know-how-Dokumentation kein adäquates Instrument, um Franchise-Partner und Mitarbeiter zu begeistern.

Was ist zu tun, damit das Franchise-Handbuch nicht zum „Standbuch“ im Regal des Franchise-Partners wird?

Die Antwort darauf können wir uns selbst geben: Immer öfter suchen wir nach Lösungen und Anleitungen auf YouTube. Tutorials zu allen Bereichen des Arbeits- und Privatslebens helfen uns mit Videos und ergänzend gesprochenen Anleitungen Antworten auf unsere Fragen zu finden. Gerade im Bereich der Wissensvermittlung ist diese Entwicklung für Franchising spannend.

Das heißt, das Print-Franchise-Handbuch ist gestorben und es gibt nur mehr ein Video-Franchise-Handbuch?

In der Beratung mit unseren Kunden erlebe ich, dass wir uns in einer Übergangsphase befinden. Es heißt nicht „entweder – oder“, sondern „sowohl – als auch“. In der täglichen Arbeit nutzen wir Print und online und so soll sich auch der professionelle Know-how-Transfer gestalten. Konkret empfehle ich unseren Kunden ein kurzes und knackiges „Buch der Franchise-Partnerschaft“ zu schreiben, in dem die grundlegende Philosophie, das Konzept und die Strategien beschrieben sind. Idealerweise findet der Franchise-Partner im Buch der Franchise-Partnerschaft Inhalte, die im Franchise-System Bestand haben und sich nicht so rasch verändern. Das Buch der Franchise-Partnerschaft verstärkt die Wertigkeit, Seriosität und Kontinuität des Franchise-Systems. Alles Werte, die dem Franchise-Partner Sicherheit vermitteln.

Zusätzlich werden alle konkreten Prozessbeschreibungen und Instrumente für den Franchise-Partner und seine Mitarbeiter zur Umsetzung in der täglichen Arbeit in einem intelligenten Intranet bereitgestellt. Schritt-für-Schritt-Anleitungen, die videounterstützt das Wissen in kleinen Lerneinheiten vermitteln, sind aus meiner Sicht die Zukunft für Franchise-Systeme.

Wir kommunizieren nur mehr digital?

Nein. Der digitale Know-how-Transfer mittels Intranet, Webinaren, Skype-Meetings und ähnlichem stellt ein systemkonformes Umsetzen durch den Franchise-Partner und seine Mitarbeiter sicher. Ergänzend dazu werden Gespräche mit dem Partner-Manager, Trainings und Treffen zum Erfahrungsaustausch angeboten. Die richtige Mischung bringt den Erfolg beim Franchise-Partner und Effizienz in der Franchise-Zentrale.

Intranet ist aber nicht gleich Intranet?

Das sehe ich auch so. Wissens-Management-Lösungen gibt es viele. Ich habe die Erfahrung gemacht, dass es nicht darum geht einfach Print durch online im Know-how-Transfer zu ersetzen – das ist lediglich „more of the same“. Ein intelligentes Intranet stellt nicht nur Wissen bereit, sondern bietet aktiv engpasskonzentrierte Maßnahmen an und fördert die Kommunikation unter den Franchise-Partnern und Mitarbeitern. goalcampus ist zum Beispiel so ein virtueller Coach für den Wissens-Transfer.

