

# **Ohne Prozesse läuft nichts – wie Franchiseunternehmen funktionieren**

TORBEN L. BRODERSEN



# Agenda

1

**Franchise – die Konstruktion.**

2

**Prozesse – mehr als Arbeitsgrundlage.**

3

**Die Praxis.**

4

**Essenz für das Franchisemanagement.**

# 1. Franchise – die Konstruktion.

## Kooperation. Arbeitsteilung. Marke.

- Vertikale Struktur als Basis dieser Unternehmenskooperation.
- Im Fokus: Klar definierte Arbeitsteilung zwischen Franchisegeber und Franchisenehmern.
  - Bildet Rahmen: Rechtliches "Dauerschuldverhältnis"
  - Prinzip: Leistung und Gegenleistung (Gebührenstruktur)

### Was bedeutet die Arbeitsteilung?

- Standardisierte und festgelegte Abläufe, einheitlicher Auftritt am Markt
- Vorteil: Alle Beteiligte Wissen, woran sie sind

**OBERSTES ZIEL**  
**Skalierung, Marke stärken, Wiedererkennung.**



## 2. Prozesse – mehr als Arbeitsgrundlage.

„Ordnung ist das halbe Leben“



### Prozesse bestimmen interne und externe Abläufe

- Sicherstellung der Einheitlichkeit ist Aufgabe des Franchisegebers. Prozesse dienen als Anleitung und Grundlage.
- Im Franchise wird (fast) nichts dem Zufall überlassen.
- Handbücher dokumentieren Abläufe und legen Auftritt fest
- Je nach Branche wird jedes Detail festgelegt bzw. standardisiert (z.B. Gastronomie)
- Einheitlichkeit nützt dem Branding

**Ist das Franchisesystem ein starres Gerüst oder ein lebendiges Modell?**

### 3. Die Praxis.

## “1x denken, 100x machen?”

**Konformität schafft Wiedererkennung und Prozesse bilden hierfür die Grundlage.**

### Was ist geregelt?

- Checklisten
- Qualitätsmanagement (Produkt/Dienstleitung)
- Gestaltung des POS
- Marketingaktivitäten
- Etc

### Prozesse bestimmen interne und externe Abläufe

- Handbücher dokumentieren Abläufe und legen Auftritt fest
- Je nach Branche wird jedes Detail festgelegt bzw. standardisiert (z.B. Gastronomie)
- Einheitlichkeit nützt dem Branding



**Während der Multiplikation:  
Niemals aufhören, zu denken.**

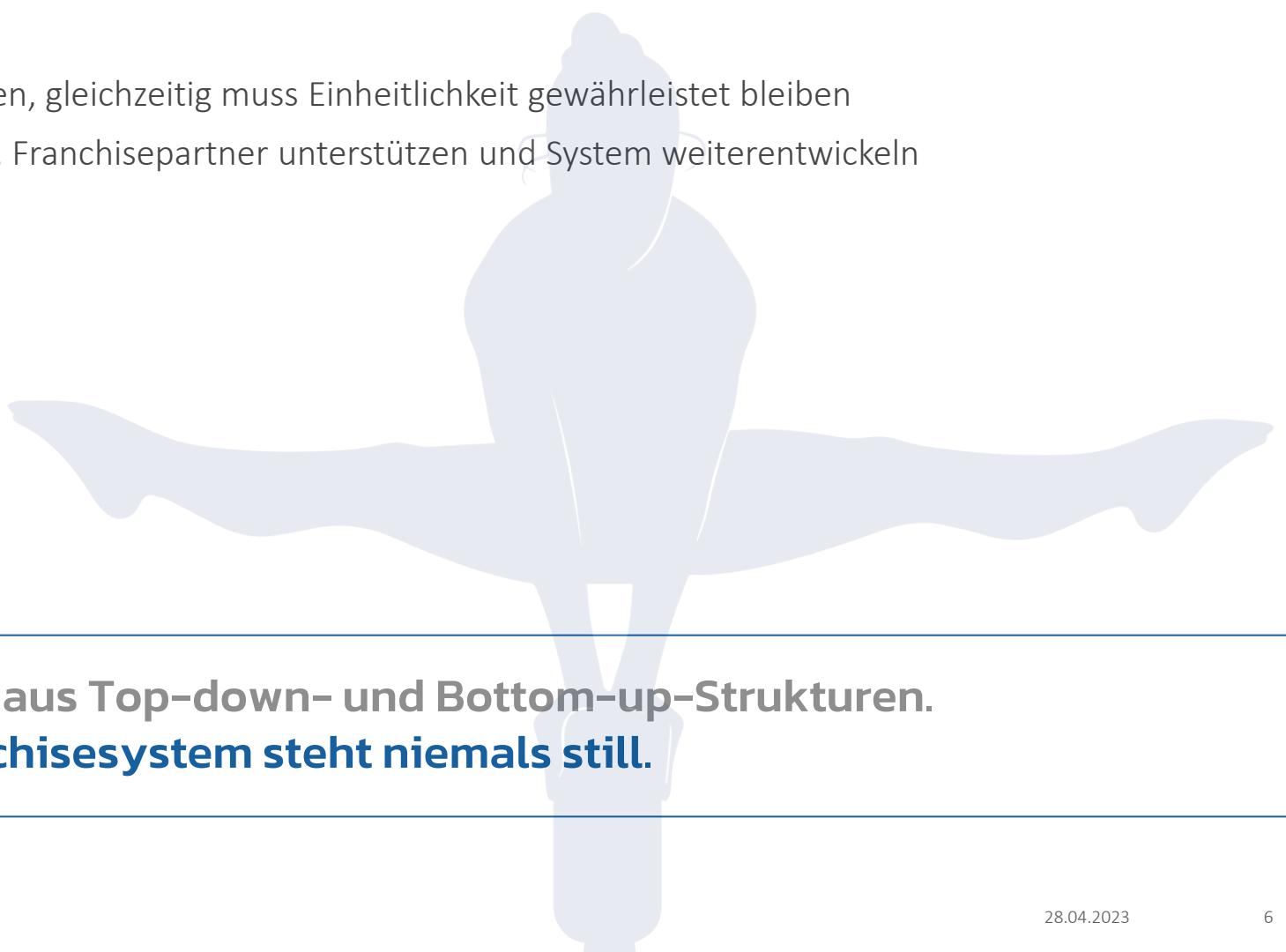
## 3. Die Praxis.

### Der Spagat.

- Systemstandards müssen laufend angepasst werden, gleichzeitig muss Einheitlichkeit gewährleistet bleiben
- Managementaufgabe: Konformität “á jour” halten, Franchisepartner unterstützen und System weiterentwickeln

#### Was bedeutet das für die Praxis?

- Kompetenz vorhalten (in- und extern)
- Enge Kommunikation sicherstellen
- (Digitale) Tools verwenden
- Franchisepartner einbinden



Am Ende steht ein Mix aus Top-down- und Bottom-up-Strukturen.  
**Das Franchisesystem steht niemals still.**

### 3. Die Praxis.



#### **Konformität sicherstellen.**

**Leistung des Franchisegebers. Als Unterstützung gegenüber den Partnern und zur Stärkung der Marke.**

##### **Was konkret wird gemacht?**

- Enge Vor-Ort-Betreuung (Außendienst)
- Schulungen
- Warenwirtschaft
- Betriebswirtschaftliche Unterstützung
- Monitoring der Marketing-Aktivitäten

**Der Spagat kann dann bewältigt werden,  
wenn Prozesse und Standards konsequent eingehalten werden.**

## 4. Essenz für das Franchisemanagement.

### It's the Branding stupid.

**WorkFlow-Management ist eine grundlegende Herausforderung mit erheblichen Chancen über Wiedererkennung am Markt.**

**Komplexität des permanenten Zusammenwirkens der unterschiedlichen Ebenen:**

- Im Blick behalten: Tagesgeschäft, strategische “einheitliche Linie” und Innovationen
- Partizipation von Franchisepartnern seit Jahren intensiviert.



**Nutzen schaffen, ausbauen und Bindung beibehalten.  
Einheitlichkeit schafft Wettbewerbsvorteile und damit Kundennutzen.**

## 4. Essenz für das Franchisemanagement.

### Warum ohne Prozesse nichts läuft.

Einheitlichkeit schafft Stabilität und Resilienz.  
Und eine starke Marke.

Arbeitsteilige Prozesse sind Grundlage für  
Funktionsfähigkeit:

- Sie sind Leitplanken und müssen transparent dokumentiert sein.
- Sie sind bindend.
- WorkFlow muss durch professionelles Management gewährleistet werden.
- Optimierung der Abläufe sollte in der DNA des Systems implementiert sein.

JEDE STARKE FRANCHISEMARKE  
IST AUF PROZESSEN AUFGEBAUT.

IHRE IMPLEMENTIERUNG UND  
WEITERENTWICKLUNG WIRD ZUM

**ERFOLGS- UND  
QUALITÄTSMERKAL.**