

WAS IST FRANCHISEPARTNER-MANAGEMENT UND WELCHE ROLLE SPIELT ES?



Beim Franchising handelt es sich um eine auf Vertrauen basierende, transparente Geschäftspartnerschaft. Franchisenehmer und Franchisegeber wollen gleichermaßen von der Geschäftsbeziehung profitieren. Im Idealfall ergibt sich so eine Win-Win-Situation für beide: Der Franchisenehmer profitiert von einem bewährten Geschäftskonzept und einer gewissen Markenbekanntheit, der Franchisegeber wiederum kann so sein Franchisesystem expandieren und sich einen größeren Absatzmarkt sichern. Die fundamentale Basis einer erfolgreichen Geschäftsbeziehung ist in jedem Fall ein professionelles Franchisepartner-Management seitens des Franchisegebers. Dieser Artikel klärt Sie darüber auf, warum eine kompetente Betreuung der Franchisepartner das A und O ist.

Was ist eigentlich genau Franchisepartner-Management?

Ein Franchisesystem kann nur erfolgreich sein und wachsen, wenn auch die Franchisenehmer erfolgreich sind. Aus diesem Grund ist eine professionelle Partnerbetreuung unabdingbar. Wenn Franchisegeber ein Franchisesystem aufbauen oder aufbauen wollen, kommt dem Partnermanagement eine zentrale Rolle zu.

Im Rahmen des Franchisepartner-Managements betreut der Franchisegeber seine Franchisepartner, er führt sie, er managt sie und sorgt auf diese Weise für eine Motivation, Begeisterung und Bindung seiner Franchisepartner. **Beim Partnermanagement kommen der Kommunikation und der Betreuung der Franchisepartner wichtige Schlüsselrollen zu.** Es geht darum, die neuen Franchisepartner erfolgreich in das Franchisesystem einzubinden, das gesamte Know-How mit ihnen zu teilen und ihnen zu helfen, dass sie die unternehmensinternen Standards dem Franchisesystem entsprechend umsetzen. Das Partnermanagement geht also über die Betreuung der Franchisepartner hinaus: Es dient auch dazu, die Einhaltung gewisser Qualitätsstandards zu garantieren. Dies geschieht meist mithilfe eines extra eingestellten Partnermanagers in der Systemzentrale.

Warum benötigen Sie als Franchisegeber ein professionelles Partnermanagement?

Als Franchisegeber sollten Sie in jedem Fall einen professionellen Partnermanager einstellen, um eine optimale Betreuung und Unterstützung Ihrer Franchisepartner garantieren zu können. Dies ist deshalb so wichtig, da für die meisten Franchisepartner die Selbstständigkeit komplettes Neuland darstellt. Die meisten Franchisenehmer waren vorher in Angestelltenverhältnissen tätig und haben keine Erfahrung, worauf es beim Aufbau eines eigenen Unternehmens ankommt. Eine gute Partnerbetreuung stellt sicher, dass die Franchisepartner individuell betreut werden und so ihren bisherigen Erfahrungen entsprechend optimal unterstützt werden. So weisen manche Franchisepartner Vorkenntnisse im Vertrieb auf, andere im kaufmännischen Bereich und wiederum andere im Personalmanagement. Die wenigsten Franchisepartner wissen, wie zentral die Neukundenakquise sowie Kundenbindung ist. Denn nur, wenn stetig neue Kunden dazugewonnen und gebunden werden, kann ein Unternehmen letztlich auch florieren und wachsen. **Viele Kunden, viel Umsatz.** Genau dies wird die tägliche Kernaufgabe der Franchisenehmer darstellen – als Franchisegeber sollten Sie dies durchaus schon von Anfang an – und zwar am besten schon während der Vertragsverhandlungen – deutlich machen.

Ein professionelles Franchise-Partnermanagement ist wichtig für ein gutes Betriebsklima der Geschäftspartner. Denn der Aspekt der Kundenakquise ist oft das Thema, was zu großen Reibepunkten bei den Geschäftspartnern führt. Franchisenehmer erwarten also mit Recht, dass sie bei diesem wichtigen Thema entsprechend an die Hand genommen und angeleitet werden. Ohne die professionelle Unterstützung vom Franchisegeber gestaltet sich der wirtschaftliche Erfolg durchaus als schwierig. Die Gewinnung und Bindung von Kunden ist nicht nur bei der Franchise-Eröffnung wichtig, sondern **hierbei handelt es sich um einen Dauerbrenner, die richtige Kundenbetreuung und -Bindung muss kontinuierlich betrieben werden.**

Erfolgreiches Partnermanagement mit einem Partnermanager in der Systemzentrale

Für ein erfolgreiches Franchisesystem ist es also sinnvoll, dass sie einen festen Mitarbeiter in der Systemzentrale für das Partnermanagement abstellen. Er kümmert sich als Hauptansprechpartner um jegliche Belange der Franchisepartner. Dieser Mitarbeiter begleitet die Franchisepartner bei allen formellen Themen rund um die Unternehmensgründung, aber auch beim Aufbau ihres Franchisebetriebes. So stellt der Partnermanager sicher, dass die neuen Franchisenehmer wissen, wie sie die Kundenakquise durchführen sollen. Er leitet sie an, unterstützt und vermittelt all das notwendige Know-How. **Seine Hauptaufgaben sind somit kommunikativer Natur.**

Je nach Größe des Franchisesystems können dem Partnermanager noch weitere Aufgaben zu Teil werden: So kümmert er sich nach Möglichkeit um noch weitere Bereiche, die mehr oder weniger mit Partnermanagement zu tun haben. Hierunter fällt beispielsweise auch die Aus- und Weiterbildung der Franchisepartner.

Die Art und Intensität der Partnerbetreuung ist sehr unterschiedlich. So sollte gerade am Anfang eine intensive Betreuung stattfinden. Jeder einzelne Partner sollte hier eine ganz individuelle Unterstützung erhalten. Der Aufwand darf hier ruhig unterschiedlich hoch sein. Wichtig ist nur, dass nicht zu viele Betreuungskapazitäten auf zu sehr fordernde Partner gebunden werden, so dass andere Franchisepartner zu kurz kommen.

Die Phasen der Franchisepartnerbetreuung

Der Partnermanager kümmert sich um die tägliche Kommunikation mit den Franchisepartnern. Hier gilt es allerdings, bei den unterschiedlichen Zyklus-Phasen der Franchisepartner die Kommunikation entsprechend anzupassen. Ebenso bedürfen die Partner je nach Erfahrung eine unterschiedliche Betreuung.

Aus diesem Grund werden die Lebenszyklen und die Betreuung der Franchisepartner wie folgt unterschieden:

- Vor der Geschäftseröffnung
- In der ersten vier bis sechs Wochen nach Geschäftseröffnung
- In den ersten 100 Tagen nach Geschäftseröffnung
- In den ersten drei Geschäftsjahren

In jeder Phase bedürfen die Franchisepartner anderer Unterstützung. So sollten Franchisenehmer direkt nach der Geschäftseröffnung 24/7 betreut werden. Hier steht eine ganz aktive und intensive Unterstützung ganz oben. Je länger die Franchisenehmer ihren Betrieb führen, desto weniger Unterstützung bedarf es logischerweise. Allerdings können hier dann andere Probleme und Konflikte entstehen. Aus diesem Grund ist ein richtig ausgebildeter Partnermanager auch so entscheidend.

So geht erfolgreiches Partnermanagement heute!

Wenn Sie als Franchisegeber ein sehr professionelles Partnermanagement betreiben wollen, lohnt es sich von externer Hilfe zu suchen. So gibt es mittlerweile Beratungsunternehmen, die beim Aufbau eines Partnermanagements helfen und Ihren Partnermanager professionell ausbilden.

Dieser Mitarbeiter ist daraufhin perfekt für eine professionelle Partnerbetreuung gewappnet: Denn in jedem Unternehmen kommt es früher oder später bei der Zusammenarbeit zu Konflikten, die Emotionen kochen hoch und Erwartungen werden erfüllt – oder aber eben auch nicht. So erlernen die Partnermanager wichtige Tools für die tägliche Praxis, die für eine klare, effiziente und erfolgsorientierte Kommunikation hilfreich sind und den Umgang mit möglichen Konflikten erleichtern.

Der Aufbau eines professionellen Partnermanagements ist von Unternehmen zu Unternehmen unterschiedlich. Der Partnermanager erlernt Tools für eine bestmögliche Kommunikation und Betreuung Ihrer Franchisepartner. Ein gutes, erfolgreiches Partnermanagement ist deshalb auch so sinnvoll, da der **Partnermanager eine unglaublich wichtige Rolle einnimmt: Er vermittelt schließlich zwischen Franchisegeber und Franchisepartner**. Das ist durchaus schwierig und tricky. Und genau aus diesem Grund sollten Sie als Franchisegeber Ihren Partnermanager auch bestens vom externen Experten ausbilden lassen. Nur so kann Ihr Partnermanager auch erfolgreich seinen Aufgaben nachkommen und dafür sorgen, dass Ihre Franchisepartner ihren Kernaufgaben nachkommen können und Ihr gesamtes Franchisesystem floriert.

Redaktionsteam, Punkt Franchise ©