

Spezialseminar

Franchise-Handbücher Konzeption und Umsetzung

13. März 2008 in Köln

DFI
DEUTSCHES
FRANCHISE
INSTITUT

Franchise-Handbücher sind mehr als die Visitenkarte eines jeden Franchise-Systems. Der große Aufwand für die Erstellung der Franchise-Handbücher rechnet sich schon alleine durch die Ersparnis in der späteren laufenden Beratung und Betreuung der Franchise-Nehmer – dem Partnermanagement. Die Rechtsprechung verpflichtet jeden Franchise-Geber zum Nachweis und zur Übertragung seines spezifischen Know-hows. Das System-Handbuch muss nun nicht nur diesen besonderen Anforderungen des Franchisings gerecht werden, sondern stellt darüber hinaus – und hauptsächlich – ein unverzichtbares Instrument für die sachgerechte Betriebsführung des Franchise-Nehmers dar.

Dieses Spezialseminar gibt detaillierte Anleitungen und zeigt praxiserprobte Beispiele zur franchisegerechten Konzeption, Gestaltung, aktuellen Anpassung und erfolgreichen Umsetzung des Leistungsträgers Franchise-Handbuch. Franchise-Handbücher sind detaillierte Anleitungen für das Tagesgeschäft, die nur dann umgesetzt werden, wenn sie gleichzeitig als integrierte Trainingsunterlagen dienen.

Spezielle Anforderungen an die Gestaltung von Handbüchern bei Franchise-Systemen stellen das Qualitätsmanagement und die Zertifizierung nach den Normreihen der ISO 9000 ff. Vor allem verlangt das Internet wesentliche Änderungen bei der Verfügbarkeit des niedergelegten Know-hows. Auch dazu werden Lösungen aus der Praxis aufgezeigt.

Referenten



G. Erdmann



W. Martius



M. Lutz



O. R. Neumann



F. Roebbers

Programm

09.00 – 10.45 Uhr **Handbücher als Basisinstrument von Franchise-Systemen**

- Welche Anforderungen gestellt werden
 - Wie Gliederungen sinnvoll vorgenommen werden
 - Welcher Gestaltungsrahmen notwendig ist
- Waltraud Martius, Syncon GmbH, München

Kaffeepause

11.15 – 12.45 Uhr **Die Gestaltung von Handbüchern unter rechtlichen Gesichtspunkten**

- Welche Querverbindungen zum Franchise-Vertrag bestehen
 - Die Notwendigkeit zur Erstellung und Aktualisierung von Handbüchern im Rahmen des Leistungskatalogs des Franchise-Gebers
 - Grenzen der Regelungen in Handbüchern und Richtlinienbindungen
 - Inhaltskontrolle von Regelungen in Franchise-Verträgen und Handbüchern
- Günter Erdmann, Sozius, SCHLARMANN von GEYSO, Hamburg

Gemeinsames Mittagessen

14.00 – 15.00 Uhr **Franchise-Handbücher im Zeitalter der Wikinomics am Beispiel von PC-SPEZIALIST**

- Ausgangspunkt: Handbücher als Medium der Wissensübertragung in Franchise-Systemen
- Ungelöste Probleme der traditionellen Papierhandbücher
- Was ist Wikinomics?
 - Ausgangspunkt: Open Source Software Projekte
 - Wikipedia als Startpunkt der Anwendung der Open Source Prinzipien für das Wissensmanagement
- Umstellung bei SYNAXON und PC-SPEZIALIST auf Wikinomics Prinzipien

- Heutiger Stand des Wissensmanagements bei PC-SPEZIALIST
- So geht es wahrscheinlich weiter

Frank Roebbers, Vorstand, PC-SPEZIALIST, eine Geschäftseinheit der SYNAXON AG, Bielefeld

Kaffeepause

15.30 – 16.15 Uhr **Das Franchise-Handbuch von GD Handelssysteme GmbH (Premio) als Teil des Qualitätsmanagements**

- Das QM-Handbuch als Teil des Franchise-Handbuchs
- Die Implementierung der DIN EN ISO 9000 ff
- Die QM-Dokumentation

Michael Lutz, GD Handelssysteme GmbH, Leiter Premio, Köln, Ko-Referent: Patrick Matweew, Co-operation Partner, GFU-Consult GmbH, Düsseldorf

16.15 – 17.00 Uhr **Einführung einer elektronischen Qualitätssicherung auf Basis eines definierten Handbuchs**

- Zieldefinition: „Qualität“
- Bewertung und Gewichtung von Qualitätskriterien
- Durchführung und Organisation von Qualitätsprüfungen
- Qualitätsberichte und Maßnahmen zur Verbesserung
- Vorstellung eines elektronischen, mobilen Qualitätssicherungssystems (e-QQS)
- Neue Erweiterungsmodule von e-QQS
- Web-Portal und die Möglichkeiten für die Anwender

Oswald R. Neumann, Geschäftsführer, Neumann & Neumann Projekt- und Beratungs GmbH, Steingaden

ca. 17.00 Uhr Ende der Veranstaltung

Organisatorische Einzelheiten:

Spezialseminar: Franchise-Handbücher – Konzeption und Umsetzung
Donnerstag, 13. März 2008, 09.00 Uhr – ca. 17.00 Uhr

Veranstaltungsort

Mercure Hotel Köln im Friesenviertel, Friesenstr. 44–48, 50670 Köln, Tel. 0221-1614-0, Fax 0221-1614-100, E-mail h5364@accor.de. Übernachtungsmöglichkeiten im Veranstaltungshotel. Vereinbarte Sonderkonditionen: **Einzelzimmer € 131,00 inkl. Frühstücksbuffet vom 12. bis 13. März 2008.** Eine Anfahrtskizze erhalten Sie mit der Buchungsbestätigung.

Sollten Sie eine Reservierung wünschen, wenden Sie sich bitte unter Hinweis auf die Konditionen des Deutschen Franchise-Instituts, Stichwort DFI, **direkt** an das Hotel.

Teilnahmegebühr

€ 490,00 zzgl. MwSt., € 430,00 zzgl. MwSt. Sonderpreis für Mitglieder des

Deutschen Franchise-Verbandes e.V. und für Mitglieder des Österreichischen und Schweizer Franchise-Verbandes.

In der Teilnahmegebühr sind enthalten: Teilnahme an allen Vorträgen, gemeinsames Mittagessen, Pausen- und Tagungsgetränke, ausführliche Tagungsunterlagen.

AGBs/Rücktrittsklausel

Bei Rücktritt 21 Tage oder weniger vor Veranstaltungsbeginn oder bei Nichterscheinen wird die gesamte Teilnahmegebühr fällig. Zuvor berechnen wir eine Bearbeitungspauschale in Höhe von € 80,00. Der Rücktritt muss in jedem Fall schriftlich gegenüber der Deutschen Franchise-Institut GmbH erklärt werden. Statt einer Abmeldung ist eine Vertretung des angemeldeten Teilnehmers möglich. Erfüllungsort und Gerichtsstand ist Nürnberg.

Stand 12/2007, Änderungen vorbehalten

Hiermit melde(n) ich mich (wir uns) verbindlich für das Seminar „Franchise-Handbücher – Konzeption und Umsetzung“ am 13. März 2008 in Köln an. Ich bin (wir sind) Mitglied des Deutschen Österreichischen Schweizer Franchise-Verbandes

Anmeldung per Fax +49 911-32003-20

Franchise-Handbücher – Konzeption und Umsetzung

13. März 2008 in Köln (Sem.Nr. FR04/08-03-13)

Deutsches Franchise-Institut GmbH
Erlenstegenstraße 7
90491 Nürnberg

1.) Vor- und Zuname	Funktion	
2.) Vor- und Zuname	Funktion	
3.) Vor- und Zuname	Funktion	
Firma		
Anschrift		
Telefon	Telefax	E-Mail
Ort, Datum	Unterschrift des Teilnehmers	Firmenstempel