

Spezialseminar

# Franchise-Handbücher – und neue Formen des Know-how-Transfers

Montag, 16. März 2009 in Frankfurt

**DFI**  
DEUTSCHES  
FRANCHISE  
INSTITUT

Die Rechtsprechung, aber auch die EU-Gruppenfreistellungsverordnung für vertikale Vertriebsbindungen verpflichtet jeden Franchise-Geber zum Nachweis und zur Übertragung seines spezifischen Know-hows.

Neben dem klassischen Handbuch, das nach wie vor wesentlicher Leistungsträger ist, und dem mittlerweile nicht mehr weg zu denkenden Intranet gewinnen Wissensdatenbanken wie Wikis, aber auch Web 2.0 immer mehr an Bedeutung.

Die Know-how-Dokumentation ist jedoch nicht nur Pflicht und auch immer mehr als nur die Visitenkarte eines jeden Franchise-Systems. Der große Aufwand für die Erstellung eines Franchise-Handbuchs z.B., den vor allem junge Systeme anfangs scheuen, rechnet sich schon alleine durch die Ersparnis in der späteren laufenden Beratung und Betreuung der Franchise-Nehmer – dem Partnermanagement.

Ein Franchise-Handbuch beinhaltet immer auch detaillierte Anleitungen für das Tagesgeschäft, die jedoch nur dann umgesetzt werden, wenn sie gleichzeitig als integrierte Trainingsunterlagen dienen.

Spezielle Anforderungen an die Gestaltung eines Franchise-Handbuchs und die Weiterentwicklung eines Franchise-Systems stellen das Qualitätsmanagement und die Zertifizierung nach den Normreihen der ISO 9000 ff.

Dieses Spezialseminar gibt detaillierte Anleitungen und zeigt praxiserprobte Beispiele zur franchisegerechten Konzeption, Gestaltung, aktuellen Anpassung und erfolgreichen Umsetzung eines Franchise-Handbuchs, aber auch der Know-how-Dokumentation in anderen Formen, die erst durch die rasante IT-Entwicklung in jüngerer Zeit entstanden sind.

## Referenten



W. Martius



H. Liesegang



F. Roebbers



O. R. Neumann



B. Christian

# Programm

09.00 – 10.30 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

11.00 - 12.30 Uhr **Die Gestaltung der Know-how-Dokumentation unter rechtlichen Gesichtspunkten**

Welche Querverbindungen zum Franchise-Vertrag bestehen  
Die Notwendigkeit zur Erstellung und Aktualisierung der Know-how-Dokumentation im Rahmen des Leistungskatalogs des Franchise-Gebers  
Grenzen der Regelungen und Richtlinienbindungen  
Inhaltskontrolle von Regelungen in Franchise-Verträgen und Handbüchern  
*RA Dr. Helmuth Liesegang, Liesegang & Kollegen, Wuppertal*

Gemeinsames Mittagessen

13.30- 15.00 Uhr **Enterprise 2.0 für Franchisesysteme**  
Der Sprung vom Web 1.0 zum Web 2.0

**Elemente des Web 2.0:**  
Wikis, Medienplattformen, Blogs, Instant Messaging, Handel 2.0 eBay und amazon, Produktion 2.0 spreadshirt, Social Webs Xing, Facebook, Linked in Meta Social Webs

Kaffeepause

15.30 - 16.15 Uhr **Einführung einer elektronischen Qualitätssicherung auf Basis eines definierten Handbuches**

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 Erweiterungsmodulare von e-QQS  
Web-Portal und die Möglichkeiten für die Anwender  
*Oswald R. Neumann, Geschäftsführer, Neumann & Neumann Projekt- und Beratungs GmbH, Steingaden*

16.15 - 17.00 Uhr **Vom Handbuch zur Weiterentwicklung des Systems**

Handbuch Standards als Baustein von DIN ISO 9001  
Umsetzung der Qualitätskriterien  
Chancen und Visionen, die sich aus dem Qualitätsmanagement ergeben  
*Bernd Christian, Geschäftsbereichsleiter Franchise, ZGS Schülerhilfe GmbH, Gelsenkirchen*

ca. 17.00 Uhr

Ende der Veranstaltung

## Organisatorische Einzelheiten

**Spezialseminar**  
**Franchise-Handbücher – und neue Formen des Know-how-Transfers**  
Montag, 16. März 2009, 09.00 Uhr – ca. 17.00 Uhr

**Veranstaltungsort**  
InterCityHotel Frankfurt, Poststraße 8 (gleich hinter dem Hauptbahnhof), 60329 Frankfurt, Tel. 069-27391-966, Fax 069-27391-969, E-mail conference@frankfurt.intercityhotel.de. Übernachtungsmöglichkeiten im Veranstaltungshotel. Vereinbarte Sonderkonditionen: Einzelzimmer € 93,00 inkl. Frühstücksbuffet vom 15. bis 16. März 2009. Eine Anfahrtsskizze 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. MSt., € 430,00 zzgl. MSt. 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 EUR. 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 01-2009, Änderungen vorbehalten

Hiermit melde(n) ich mich (wir uns) verbindlich für das Seminar „Franchise-Handbücher“ am 16. März 2009 in Frankfurt an.

Ich bin/wir sind Mitglied des  Deutschen  Österreichischen  Schweizer Franchise-Verbandes

## Anmeldung per Fax

### +49 911-32 00 3-20

**Franchise-Handbücher**  
**– und neue Formen des Know-how-Transfers**

16. März 2009 in Frankfurt (Sem.Nr. FR04/09-03-16)

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