



FRANCHISE-HANDBUCH
markenfranchise

Gliederung

Mastervorlage Franchise-Handbuch

TEIL A: ALLGEMEINE EINFÜHRUNG

- 1 DAS FRANCHISE-HANDBUCH
 - 1.1 Gebrauch und Aufbewahrung des Handbuchs
 - 1.2 Aktualisierung des Handbuchs
 - 1.3 Handbuch-Struktur
 - 1.3.1 Das Handbuch richtig nutzen
- 2 UNTERNEHMENSPARTEIEN
 - 2.1 Der Franchise-Geber
 - 2.1.1 Firmenprofil und Struktur
 - 2.1.2 Franchise-Zentrale
 - 2.2 Der Franchise-Partner
- 3 SCHULUNGS- UND BERATUNGSKONZEPT
 - 3.1 Managementtraining
 - 3.1.1 Einführungsschulung
 - 3.1.2 Weiterbildungsschulungen des Franchise-Partners
 - 3.2 Betriebsberatung
 - 3.3 Erfa-Tagung / Partnertag

TEIL B: SYSTEMSPEZIFISCHE UND RECHTLICHE VORGABEN

- 4 UNTERNEHMENSVISION, ZIELE, STRATEGIEN
- 5 MARKETING-MIX
 - 5.1 Der XX-Kunde
 - 5.2 Das Marktumfeld
 - 5.3 Das Kommunikationskonzept
 - 5.4 Markenstandards
 - 5.4.1 Corporate Design
 - 5.5 Der Marktauftritt
 - 5.5.1 Standort
 - 5.5.2 Öffnungszeiten
 - 5.5.3 Außenauftritt / Fernwirkung
 - 5.5.4 Innenauftritt
 - 5.6 Das Angebot (Produkte & Dienstleistungen)
 - 5.6.1 Produkte des Kernsortiments
 - 5.6.2 Zusatzprodukte
 - 5.6.3 Dienstleistungen des Kernsortiments
 - 5.6.4 Zusätzliche Dienstleistungen
 - 5.7 Das Preiskonzept
- 6 RECHTLICHE UND BETRIEBLICHE GRUNDLAGEN
 - 6.1 Behördliche Anforderungen
 - 6.2 Versicherungen
 - 6.3 Arbeitssicherheit
 - 6.4 Umweltschutz

TEIL C-1: KERNPROZESSE DES PARTNER-UNTERNEHMENS

- 7 REGIONALES MARKETING
 - 7.1 Public Relations (PR)
 - 7.2 Werbung
 - 7.2.1 Werberichtlinien der Franchise-Zentrale
 - 7.2.2 Klassische Werbemaßnahmen
 - 7.2.3 Werbemittel
 - 7.2.5 Lokalradio
 - 7.2.6 Internetauftritt
 - 7.2.7 Social Media
 - 7.2.7 Individuelle Werbemaßnahmen
 - 7.3 POS-Marketing
 - 7.4 Verkauf
 - 7.3.1 Verkaufsphilosophie
 - 7.3.2 Verkaufsablauf
 - 7.3.3 Zusätzliche Verkaufssignale setzen
 - 7.5 Instrumente zur Kundenbindung

- 8 PRODUKTION UND AUFTRAGSABWICKLUNG
 - 8.1 Auftragseingang bearbeiten und Auftrag bestätigen
 - 8.2 Das Produktversprechen einlösen (Ausführung/Produktion)
 - 8.2.1 Der Fulfillment-Prozess
 - 8.2.2 Produktherstellung
 - 8.2.3 Dienstleistungsherstellung
 - 8.2.4 Die Verpackung
 - 8.3 Leistungsübergabe an den Kunden
 - 8.4 Abrechnung (z.B. Kassivorgang)
 - 8.5 Die Verabschiedung des Kunden

- 9 SERVICE / AFTER-SALES
 - 9.1 Kundendaten
 - 9.2 Kundensupport
 - 9.2.1 Wartung, Update, etc.
 - 9.2.2 Kunden-Hotline / Helpdesk
 - 9.2.3 Retouren-, Reparatur- und Garantiemanagement
 - 9.2.4 Info-Dienst (Kundenzeitschrift, Newsletter, etc.)
 - 9.2.5 Beschwerdemanagement

TEIL C-2: UNTERSTÜTZUNGSPROZESSE DES PARTNER-UNTERNEHMENS

- 10 PERSONALMANAGEMENT
 - 10.1 Führungsphilosophie
 - 10.2 Personalbedarfsplanung
 - 10.3 Personalstruktur
 - 10.4 Allgemeines Mitarbeiter-Profil
 - 10.5 Individuelle Stellenprofile
 - 10.6 Personalsuche
 - 10.6.1 Auswahl
 - 10.6.2 Vertrag
 - 10.6.3 Bezahlung
 - 10.6.4 Personalakte
 - 10.7 Mitarbeiter Schulungskonzept
 - 10.7.1 Einarbeitung und Ausbildung
 - 10.7.2 Fortbildung
 - 10.7.3 Arbeitssicherheit
 - 10.8 Kommunikation und Motivation
 - 10.8.1 Kommunikationsmittel
 - 10.8.2 Mitarbeiterbesprechung
 - 10.8.3 Mitarbeitergespräch
 - 10.8.4 Wir-Gefühl stärken

- 10.9 Organisatorisches
 - 10.9.1 Urlaubsantrag
 - 10.9.2 Krankmeldung
 - 10.9.3 Kündigung
 - 10.9.4 Zeugnisse

11 QUALITÄTSMANAGEMENT

12 BACK-OFFICE

- 12.1 Büroausstattung
- 12.2 Spezifische Büromittel
 - 12.2.1 Visitenkarten
 - 12.2.2 Geschäftspapier
 - 12.2.3 Faxpapier
 - 12.2.4 Auftragsblock
 - 12.2.5 Lieferschein
 - 12.2.6 Rechnungspapier
 - 12.2.7 Firmenstempel
- 12.3 Sonstige Büromittel
- 12.4 Büroabläufe
- 12.5 Termine
- 12.6 Korrespondenz
 - 12.6.1 Posteingang
 - 12.6.2 Postausgang
 - 12.6.3 Telefon
 - 12.6.4 E-Mail
- 12.7 Ablagesystem
- 12.8 Chefsache
- 12.9 Aufbewahrungsfrist
- 12.10 Arbeitsabläufe

- 13 IT-MANAGEMENT
 - 13.1 Unternehmensspezifische Softwarelösungen
 - 13.2 Datensicherung
 - 13.3 Intranet

- 14 EINKAUF, EINGANGSLOGISTIK UND LAGERHALTUNG
 - 14.1 Der Einkaufsprozess
 - 14.1.1 Warenwirtschaftssystem
 - 14.1.2 Beschaffung vom Franchise-Geber
 - 14.1.3 Beschaffung von zugelassenen Lieferanten
 - 14.1.4 Beschaffung von Dritten
 - 14.1.5 Preise
 - 14.1.6 Bestimmungen und Konditionen
 - 14.2 Eingangslogistik / Warenannahme
 - 14.2.1 Vom Franchise-Geber bezogene Produkte
 - 14.2.2 Von zugelassenen Lieferanten bezogene Produkte
 - 14.2.3 Von Dritten bezogene Produkte
 - 14.3 Lagerhaltung

- 15 FINANZ- UND RECHNUNGSWESEN
 - 15.1 Grundlagen der Buchführung
 - 15.1.1 Wie wird gebucht?
 - 15.1.2 Wer soll buchen?
 - 15.2 Buchführung
 - 15.2.1 Bankkonten
 - 15.2.2 Grundsätze ordnungsmäßiger Buchführung
 - 15.2.3 Aufgaben des Franchise-Partners
 - 15.2.4 Inventur
 - 15.2.5 Abgabe von Steuererklärungen
 - 15.2.6 BWA
 - 15.2.7 Jahresabschluss

- 15.3 Rechnungswesen
 - 15.3.1 Eingangsrechnung
 - 15.3.2 Ausgangsrechnung
 - 15.3.3 Barverkauf
 - 15.3.4 Kassiersystem
 - 15.3.5 Zahlungsziele/Skonti
 - 15.3.6 Ratenzahlung
 - 15.3.7 Mahnung
- 15.4 Controlling
- 15.5 Betriebsvergleich
 - 15.5.1 Auswertung des Betriebsvergleichs
 - 15.5.2 Betriebswirtschaftliche Beratung

TEIL D: ANHANG

- Checklisten und Arbeitsanweisungen
- Mustervorlagen
- Vordrucke und Formulare
- Anleitungen
- Produktlisten und Verzeichnisse
- Allgemeine Geschäftsbedingungen
- Verkaufs-, Liefer- und Zahlungsbedingungen
- uvm.

Peckert Gruppe
Schumannstraße 2b | 53113 Bonn
www.peckert.de | www.markenfranchise.de

Ihre Ansprechpartnerin:

Frau Ina Rogalsky
[0228-91158.0](tel:0228-91158.0) | i.rogalsky@peckert.de



lassen **Sie**
nicht alleine