



„Qualitätsmanagement in Franchise-Systemen“

Ein Projekt des
Instituts für Handelsforschung
im Auftrag des
Zentralverband Gewerblicher Verbundgruppen (ZGV) e.V.

Köln, Juli 2006



Ausgangsstellung und Zielsetzung

Der Erfolg eines Franchise-Systems liegt in der Kombination der Vorteile großer Unternehmen (Marktmacht, Service, Marketing, Organisation, Controlling) und der Erfolgsfaktoren der kleinen Unternehmen (Kundennähe, Flexibilität, Motivation, Innovationskraft). Die Güte eines solchen Systems steht und fällt mit der optimalen Anpassung der verschiedenen Teilnehmer aneinander und an die gegebene Marktsituation. Um diese Prozesse zu optimieren und auf einem hohen Niveau zu halten, ist es notwendig, kontinuierlich Qualitätsmanagement (QM) zu betreiben.

Projektvorgehen in 4 Schritten

**Wo ist QM
notwendig?**

1) Identifikation der Handlungsfelder: Wo darf und muss es generelle Qualitätskriterien im System geben und wo muss Individualität gewahrt werden?

**Was sind die
möglichen
Inhalte von
QM?**

2) Ermittlung eines relevanten Kriterienkataloges für (klar definierte und messbare) Qualitätsfaktoren in Franchise-Systemen. Gewichtung der ermittelten Kriterien anhand von Messgrößen, um der unterschiedlichen Bedeutung für das Franchise-System gerecht zu werden.

**Wie können
die
Hypothesen
überprüft
werden?**

3) Anhand von 10 Fallbeispielen wird zum einen die Relevanz der Kriterien in der Praxis untersucht, zum anderen soll der qualitative Beitrag der einzelnen Kriterien zum Erfolg eines Franchise-Systems ermittelt werden.

Zur Analyse der Fallbeispiele werden Expertengespräche geführt und Sekundärquellen herangezogen. Dies setzt eine starke Kooperationsbereitschaft der teilnehmenden Franchise-Systeme voraus.

Was sagen
die
Ergebnisse
aus?

4) Mit dem Ziel, einen Leitfaden für die Praxis zu entwerfen, werden die Ergebnisse der Fallbeispiel-Analysen auf Machbarkeit und Notwendigkeit geprüft. Daraus ergibt sich eine Kategorisierung der empirisch überprüften Kriterien (Qualitätsstandards) anhand von Muss- und Kann-Anforderungen. (Vgl. Folgende Grafik)

		Machbarkeit	
Notwendigkeit	Einhaltung Qualitäts-standard	Möglich	Nicht möglich
	Notwendig	Muss-Kriterien	Nicht-machbare Kriterien (ggf. opt. Machbarkeitsanalyse)
	Nicht notwendig	Kann-Kriterien	Nicht-relevante Kriterien

Die Grafik gibt einen groben Überblick über das zuvor skizzierte Vorhaben:

