

# MUSTER-GLIEDERUNG FRANCHISEHANDBUCH

## TEIL A: ALLGEMEINE EINFÜHRUNG

- 1. Das Franchise-Handbuch**
  - 1.1. Gebrauch und Aufbewahrung des Handbuchs
  - 1.2. Aktualisierung des Handbuchs
- 2. Die Vertragsparteien**
  - 2.1. Franchisegeber / Franchisezentrale
  - 2.2. Franchisepartner
- 3. Das Schulungs- und Beratungskonzept**

## TEIL B: SYSTEMSPEZIFISCHE UND RECHTLICHE VORGABEN

- 4. Unternehmensvision, Ziele, Strategie**
- 5. Der Marketing-Mix**
  - 5.1. Kunde
  - 5.2. Marktumfeld
  - 5.3. Markenstandards
  - 5.4. Marktauftritt
  - 5.5. Das Angebot (Produkte und Dienstleistungen)
  - 5.6. Das Preiskonzept
- 6. Rechtliche und betriebliche Grundlagen**
  - 6.1. Behördliche Anforderungen
  - 6.2. Versicherungen
  - 6.3. Arbeitsschutz
  - 6.4. Umweltschutz
  - 6.5. Datenschutz

## TEIL C: STEUERUNGSPROZESSE DES PARTNERUNTERNEHMENS

- 7. Strategie**
- 8. Finanzierung**
- 9. Compliance**

## TEIL D: KERNPROZESSE DES PARTNERUNTERNEHMENS

### 10. Regionales Marketing

- 10.1. Public Relations (PR)
- 10.2. Werbung
- 10.3. POS-Marketing
- 10.4. Verkauf
- 10.5. Instrumente der Kundenbindung

### 11. Produktions- und Auftragsabwicklung

- 11.1. Auftragseingang bearbeiten und Auftrag bestätigen
- 11.2. Das Produktversprechen einlösen (Ausführung/Produktion)
- 11.3. Leistungsübergabe an den Kunden
- 11.4. Abrechnung/Kassiervorgang
- 11.5. Die Verabschiedung des Kunden

### 12. Service / After-Sales

- 12.1. Kundendaten
- 12.2. Kundensupport

## TEIL E: UNTERSTÜTZUNGSPROZESSE DES PARTNERUNTERNEHMENS

### 13. Personalmanagement

- 13.1. Führungsphilosophie
- 13.2. Personalbedarfsplanung
- 13.3. Personalstruktur
- 13.4. Stellenprofile
- 13.5. Personalsuche
- 13.6. Mitarbeiter Schulungs- und Einarbeitungskonzept
- 13.7. Kommunikation und Motivation
- 13.8. Organisatorisches

### 14. Qualitätsmanagement

### 15. Back-Office

- 15.1. Büroausstattung
- 15.2. Spezifische und sonstige Büromittel
- 15.3. Büroabläufe

## **16. IT-Management**

- 16.1. Unternehmensspezifische Softwarelösungen
- 16.2. Datensicherung
- 16.3. Intranet

## **17. Einkauf, Eingangslogistik und Lagerhaltung**

- 17.1. Einkaufsprozess
- 17.2. Eingangslogistik / Warenannahme
- 17.3. Lagerhaltung

## **18. Finanz- und Rechnungswesen**

- 18.1. Buchführung und Rechnungswesen
- 18.2. Controlling
- 18.3. Betriebsvergleiche

## **TEIL F: ANHANG**

- Checklisten und Arbeitsanweisungen
- Vordrucke und Formulare
- Anleitungen
- Produktübersichten
- Werbe- und Kommunikationsmittel