



Management Service

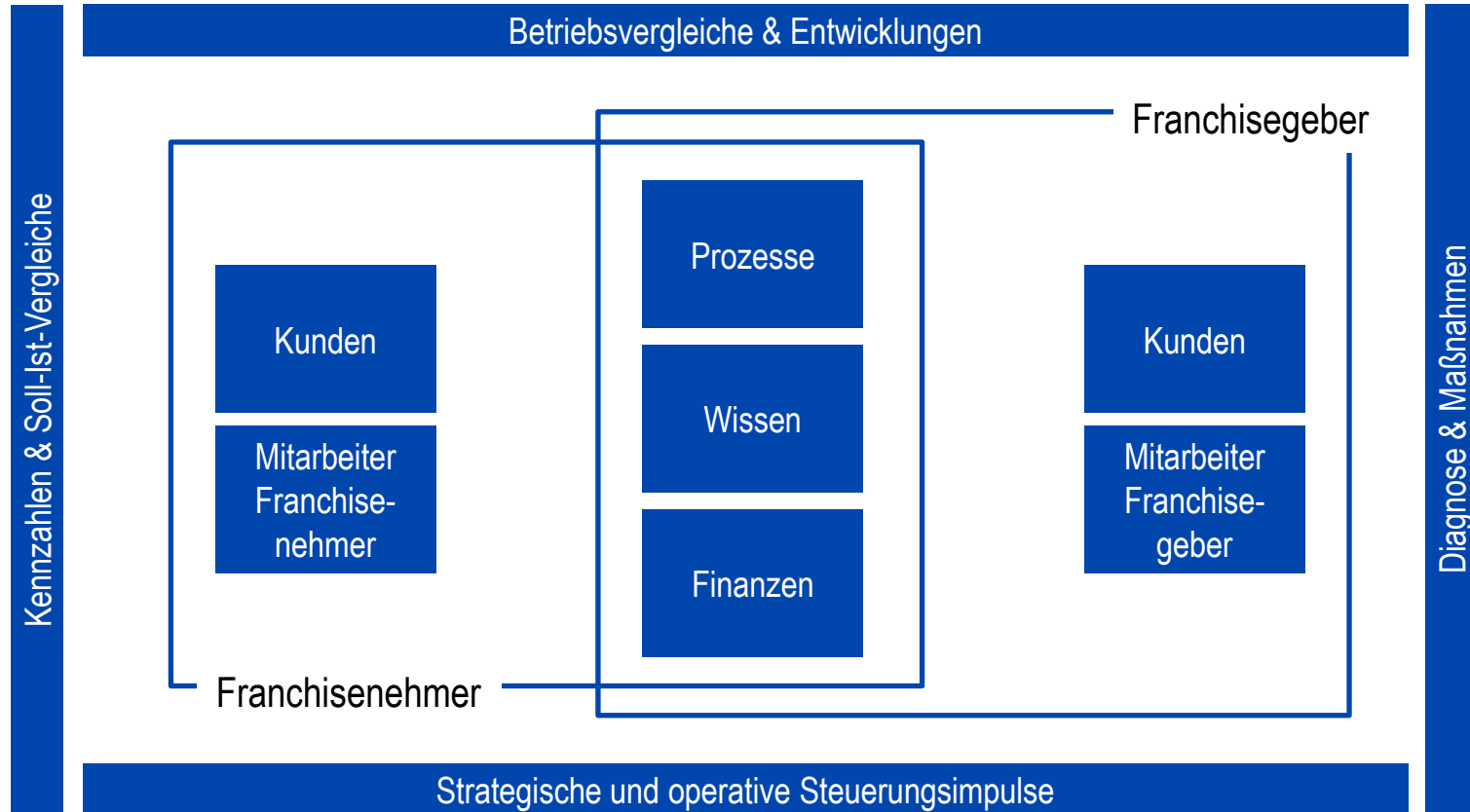
**Mehr Sicherheit.
Mehr Wert.**

Qualitäts-Controlling für Franchisegeber

„Auch das Franchise-Paket muss von Zeit
zu Zeit zum TÜV“ (Martius 2008)

Qualität mit System steuern!

Wesentlichen Elemente des Controllings und Benchmarkings in erfolgreichen Franchise-Systemen

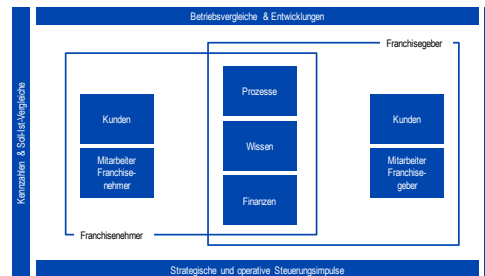


Aufgaben des Controllings und Benchmarkings in erfolgreichen Franchise-Systemen



Transparenz vermitteln hinsichtlich Entwicklung und Struktur von Leistung, Kosten, Ergebnis

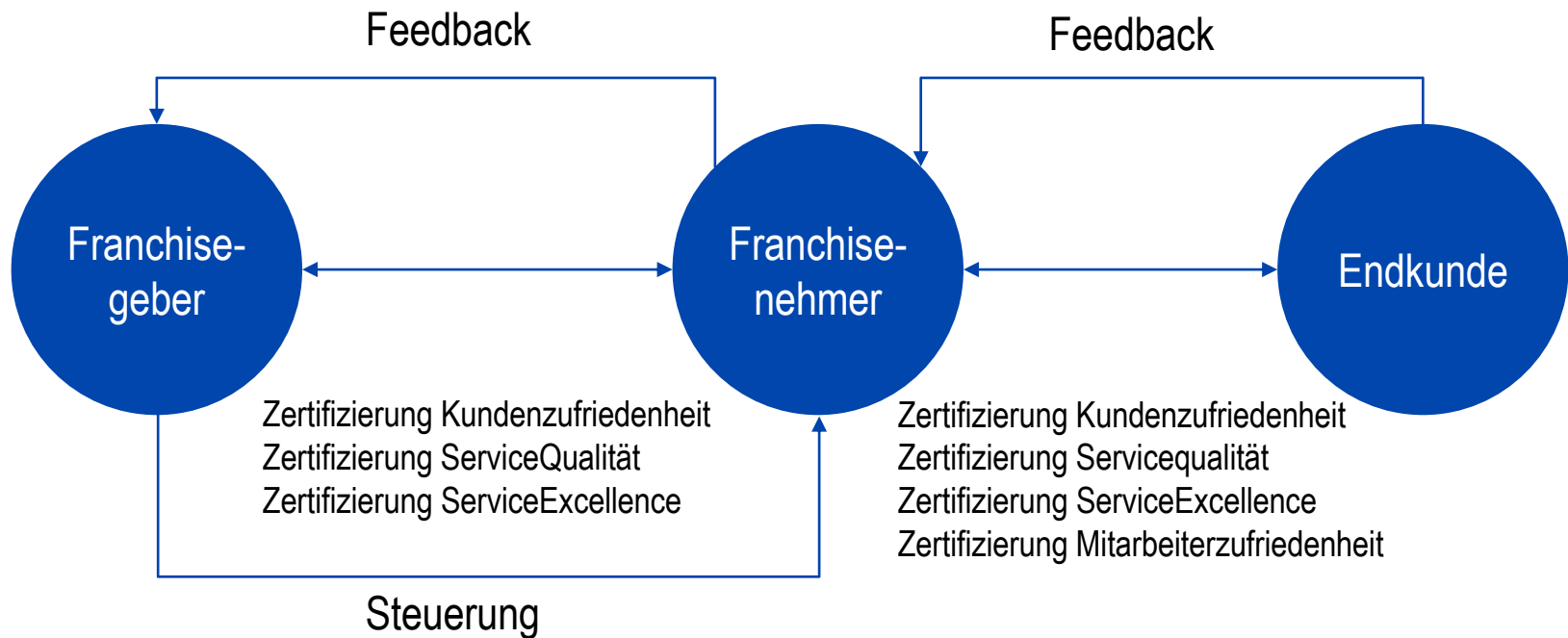
Zeitnahe Abweichungen aufzeigen in Bezug auf Leistung, Qualität, Spannen, Kosten, Ergebnis



Ansatzpunkte aufzeigen zur Optimierung des Systems, beispielsweise durch Marktausschöpfung, Produktivität, Synergie

Maßnahmen überprüfen auf positive Effekte, negative Effekte, Kosten-Nutzenverhältnis

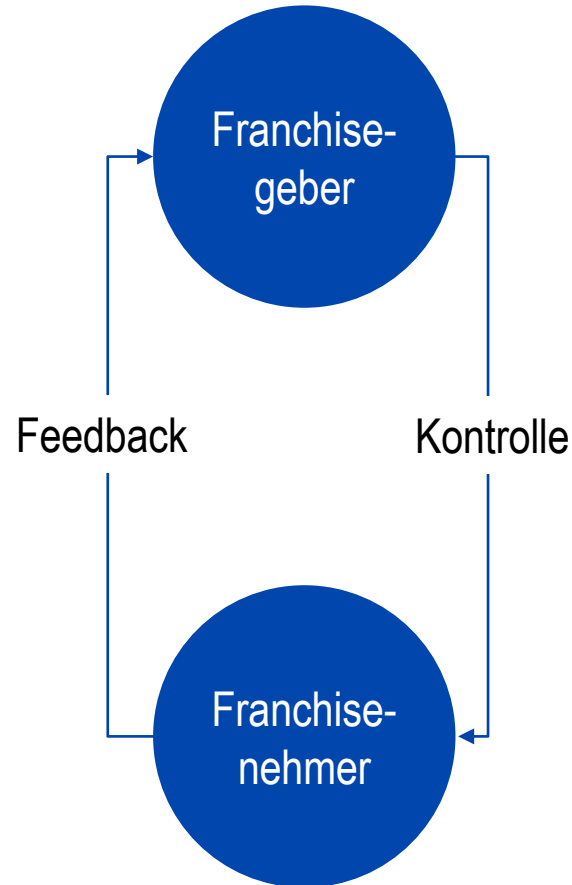
Steuerung und Weiterentwicklung im Franchise-System mit Service-Zertifizierungen



Das Franchise-System hat immer zwei Seiten, die von einander abhängig sind.



- Beurteilung der Marktposition des Systems
- Image des Franchise-Gebers
- Beurteilung der Partnerschaft
- Beurteilung des Leistungsangebots
- Einschätzung der Wettbewerbsvorteile
- Beurteilung der Partnerakquisition
- Wirksamkeit der Partnerschulung
- Beurteilung der Aufbauunterstützung
- Beurteilung der Belieferung
- Beurteilung der Geschäftsführungsrichtlinien
- Effizienz der Marketing-Services
- Effizienz der Management-Services
- Effizienz der Training-Services
- Berechtigung der Franchise-Gebühren
- Beurteilung Controlling und Benchmarking
- Beurteilung zur Qualitätssicherung
- Beurteilung des Verhaltens des Franchise-Gebers bei der Regelung von Differenzen
- Beurteilung zur Franchise-Kooperation generell
-

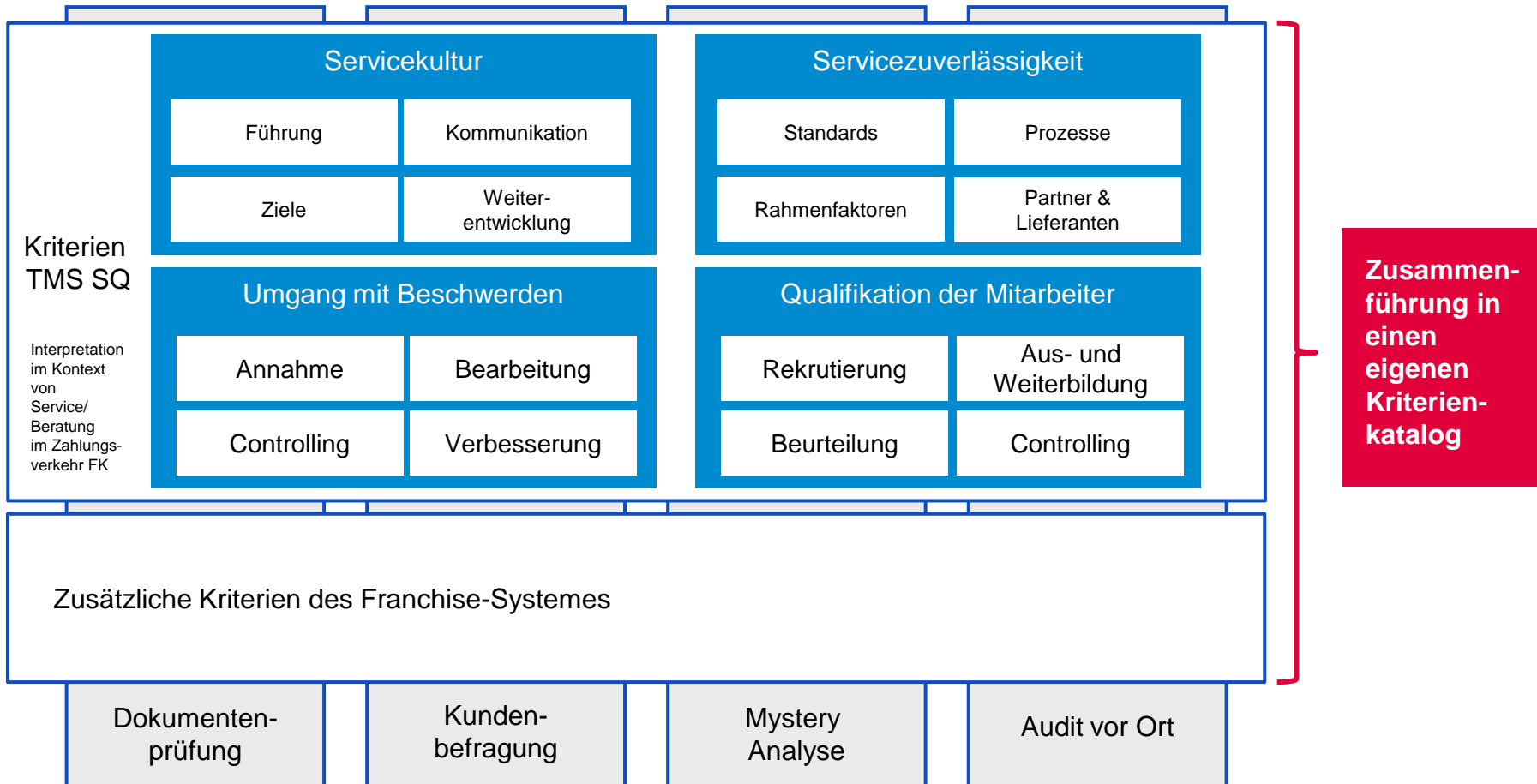


- Sortiment
- Serviceprogramm
- Erscheinungsbild
- Auftritt im Markt
- Verkaufsraum
- Marketing
- Werbung
- Verkaufsförderung
- Beratung
- Vertrieb
- Qualitätsstandards
- Betriebswirtschaft
- Umsatz
- Kosten
- Rohgewinn
- Finanzen
- Liquidität
- Rating
- Mitarbeiter
- Verkaufspersonal
- Servicepersonal
- Arbeitsklima
- Qualifizierung
- Personalentwicklung
- Partnerschaft
- Identifizierung
- Konzeptionstreue
- Kooperationsqualität
- Mitwirkung der Partner
- Klima
- Marktposition
- Positionsstärken
- Positionsschwächen

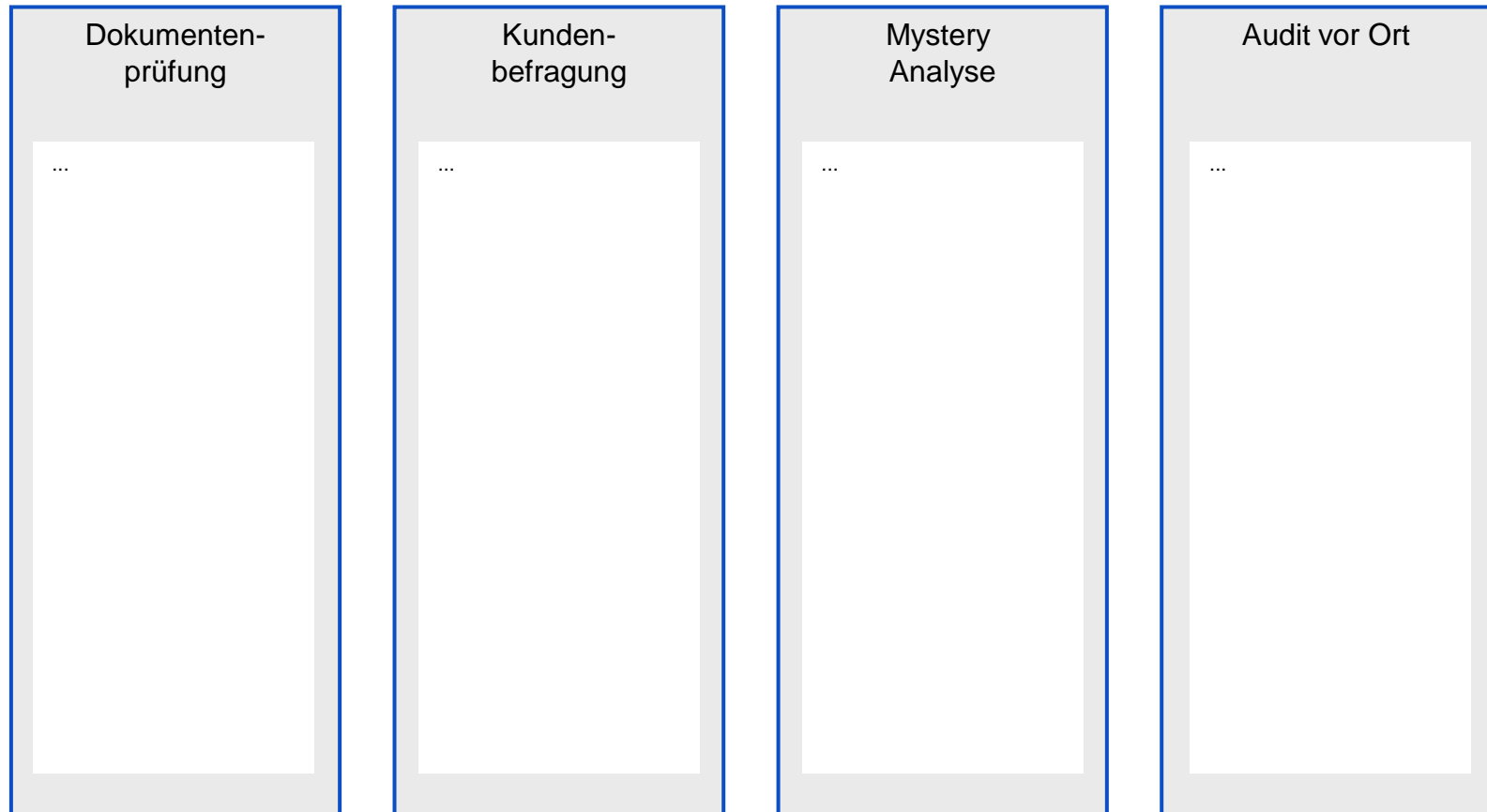
Individualisierte Ausrichtung der Prüfleistungen

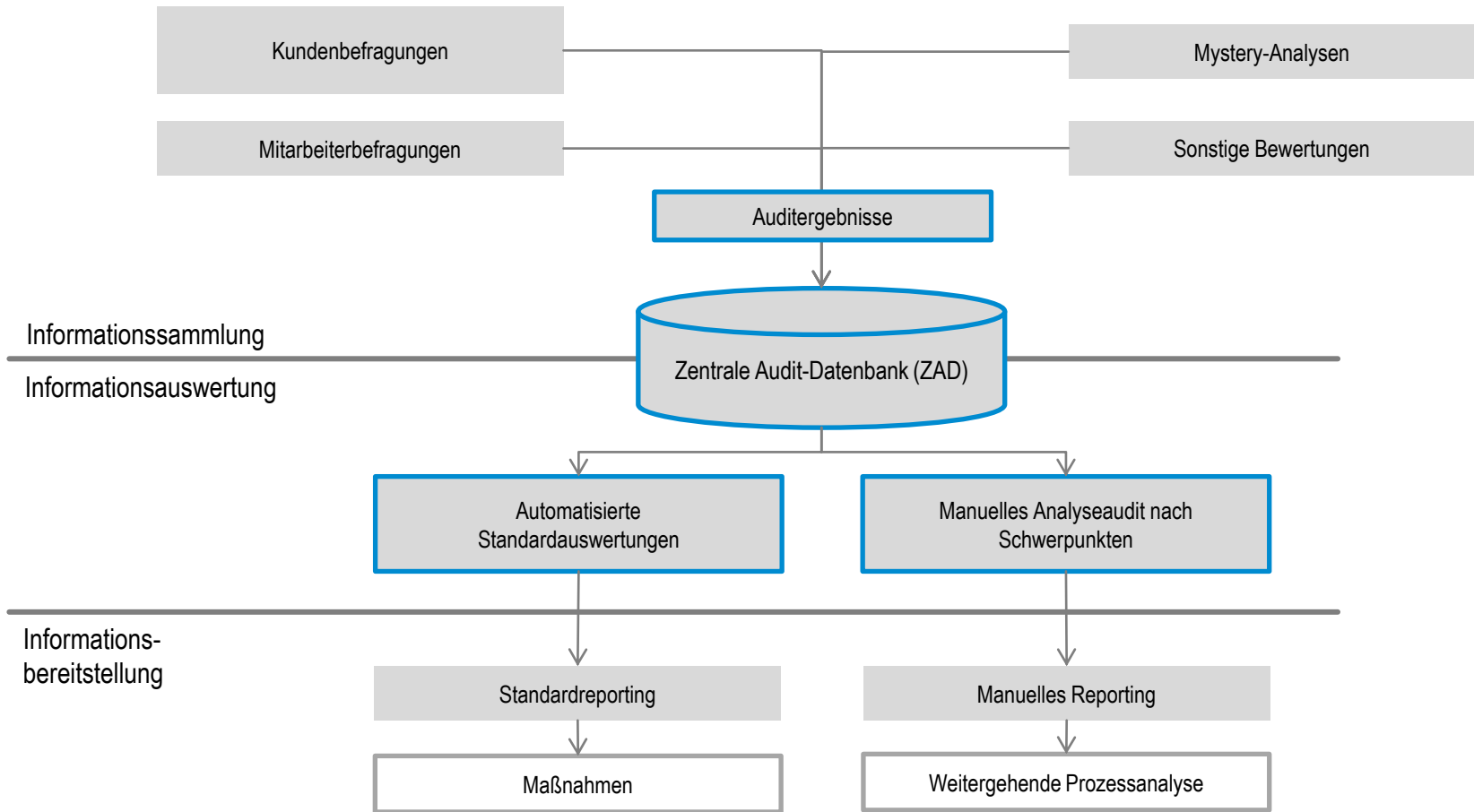


Die Kriterien der TMS Prüfleistungen werden um zusätzliche Franchisegeber-spezifische Kriterien ergänzt.



Die Kriterien der TMS Prüfleistungen werden um zusätzliche Franchisegeber-spezifische Kriterien ergänzt.





Funktionen der Prüfleistung der TÜV SÜD Management Service im Franchisemanagement



Interne Funktionen

Controlling/Controllings	Werkbank/Controllings	Einzelprüfleistungen	Fragekataloge/Controllings
<ul style="list-style-type: none"> • Sachbezogene der Verfahren und anderer Messverfahren • Prüfung der Mess- und Messverfahren • Sachbezogene der Verfahren und anderer Messverfahren • Prüfung der Mess- und Messverfahren • Sachbezogene der Verfahren und anderer Messverfahren • Prüfung der Mess- und Messverfahren 	<ul style="list-style-type: none"> • Sachbezogene der Verfahren und anderer Messverfahren • Prüfung der Mess- und Messverfahren • Sachbezogene der Verfahren und anderer Messverfahren • Prüfung der Mess- und Messverfahren • Sachbezogene der Verfahren und anderer Messverfahren • Prüfung der Mess- und Messverfahren 	<ul style="list-style-type: none"> • Sachbezogene der Verfahren und anderer Messverfahren • Prüfung der Mess- und Messverfahren • Sachbezogene der Verfahren und anderer Messverfahren • Prüfung der Mess- und Messverfahren • Sachbezogene der Verfahren und anderer Messverfahren • Prüfung der Mess- und Messverfahren 	<ul style="list-style-type: none"> • Sachbezogene der Verfahren und anderer Messverfahren • Prüfung der Mess- und Messverfahren • Sachbezogene der Verfahren und anderer Messverfahren • Prüfung der Mess- und Messverfahren • Sachbezogene der Verfahren und anderer Messverfahren • Prüfung der Mess- und Messverfahren

Externe Funktionen

Reparaturleistungen	Werkbankleistungen	Fragekataloge	Aggregatleistungen
<ul style="list-style-type: none"> • Sachbezogene der Verfahren und anderer Messverfahren • Prüfung der Mess- und Messverfahren • Sachbezogene der Verfahren und anderer Messverfahren • Prüfung der Mess- und Messverfahren • Sachbezogene der Verfahren und anderer Messverfahren • Prüfung der Mess- und Messverfahren 	<ul style="list-style-type: none"> • Sachbezogene der Verfahren und anderer Messverfahren • Prüfung der Mess- und Messverfahren • Sachbezogene der Verfahren und anderer Messverfahren • Prüfung der Mess- und Messverfahren • Sachbezogene der Verfahren und anderer Messverfahren • Prüfung der Mess- und Messverfahren 	<ul style="list-style-type: none"> • Sachbezogene der Verfahren und anderer Messverfahren • Prüfung der Mess- und Messverfahren • Sachbezogene der Verfahren und anderer Messverfahren • Prüfung der Mess- und Messverfahren • Sachbezogene der Verfahren und anderer Messverfahren • Prüfung der Mess- und Messverfahren 	<ul style="list-style-type: none"> • Sachbezogene der Verfahren und anderer Messverfahren • Prüfung der Mess- und Messverfahren • Sachbezogene der Verfahren und anderer Messverfahren • Prüfung der Mess- und Messverfahren • Sachbezogene der Verfahren und anderer Messverfahren • Prüfung der Mess- und Messverfahren

Controlling-Instrument

- Soll-Ist-Abgleich der definierten und gelebten Servicestandards
- Integration von Partnern und Dienstleistern in das Servicemanagement-System (Lieferanten etc.)
- Integration von objektiven und subjektiven Kriterien
- Beurteilung der Servicequalität durch einen „objektiven“ Dritten mittels eines transparenten und anerkannten Verfahrens
- Interne Kommunikation der Kontrollgüte über TÜV SÜD

Steuerungsinstrument

- Jährliche Überwachung sichert Nachhaltigkeit und Weiterentwicklung
- Regelmäßige Ermittlung von Kundenanforderung und damit Basis für zukünftige Kundenbegeisterung
- Instrument zur Darstellung der Stärken und Schwächen
- Verpflichtende Maßnahmen zum Abbau von identifizierten Schwächen, um strategische Serviceziele zu erreichen
- Sichere Prozesse und damit sicheres Wachstum

Entwicklungsinstrument

- Prüfbericht als Landkarte des Entwicklungsprozesses (Hinweise, Feststellungen und Abweichungen)
- Instrument zur Identifizierung und Übertragung von internen Best-Practices in Standards
- Fokussierung auf den Kunden
- 360 Grad-Analyse der Servicequalität durch Verknüpfung der Aussagen von Führungskräften, Kunden, Tester, Mitarbeiter und Bewertung des Auditors

Integrationsinstrument

- Verknüpfung vorhandener QM-Ergebnisse zu einer Gesamtbewertung
- Mitarbeitermotivation durch Anerkennung (intern sowie extern) der geleisteten Qualität
- Integration von Maßnahmen des QM unter dem „Dach“ der Servicequalität
- Sales-orientierte Verknüpfung von Qualität und Service

Akquisitionsinstrument

- Deutliches Kompetenzsignal gegenüber „kritischen“ und unsicheren potenziellen Kunden
- Verkaufsargument zur Unterstützung von Marketingaktivitäten
- Aufmerksamkeit des Marktes bei entsprechender Kommunikation durch innovativen Charakter im Markt
- Orientierung und Transparenz für Kunden durch ein anerkanntes Prüfsiegel eines unabhängigen Dritten

Bindungsinstrument

- Ziel ist das „Erleben“ reibungsloser Abläufe und eines professionellen Beschwerdemanagements für den Kunden
- Signalisieren des Interesse am Kunden durch Kundenbefragung und Kundenorientierung der Prozesse
- Argument für Up- und Cross-Selling
- Dokumentation der Kontinuität der QM-Maßnahmen

Imageinstrument

- Deutliches Vertrauenssignal in hart umkämpften Märkten
- Klare Dokumentation Qualitätsexzellenz
- Setzen eines „Branchenstandards“
- Externe Prüfung signalisiert die Offenheit
- Wir gestalten – falls gewünscht - gemeinsam den Auftritt in der Öffentlichkeit: öffentlichkeitswirksame Auftritte, Pressemitteilung, Nutzung des Prüfzeichens auf Kundenflyer, Ihrer Internetseite etc.

Agendainstrument

- Weitere öffentliche Thematisierung der Notwendigkeit von Maßnahmen für eine professionelle Kundenbindung bzw. -ansprache, die über derzeit übliche Standards hinaus gehen
- Verknüpfung aller Qualitätsthemen unter einem Dach gegenüber dem Kunden und damit Mehrwert für den Kunden



Zertifizierung anhand wissenschaftlich anerkannter Prüfmethoden und Kriterien



Transparente Außendarstellung des Geleisteten durch unser neues Prüfzeichen mit Verbraucherlink:

