

# „Für mich kam nur das Franchising in Frage“

**Horst Becker -  
Gründer und  
Geschäftsführer  
von ISOTEC**

*Für die Sommerausgabe steht uns für die Rubrik „Profile“ Horst Becker, Gründer und Geschäftsführer der ISOTEC Franchise-Systeme GmbH sowie langjähriges Mitglied im Vorstand des Deutschen Franchise-Verbandes (DFV), zur Verfügung.  
Im forSYSTEMS-Interview spricht er u.a. über die Vorteile des Franchisings und seinen Auftritt als „Undercover Boss“ in der gleichnamigen Fernsehserie.*

**FORSYSTEMS:** Sie sind seit 24 Jahren als Franchise-Geber und seit knapp 30 Jahren als Selbstständiger tätig. Was hat Sie damals angetrieben, die ISOTEC Franchise-Systeme GmbH zu gründen?

**Becker:** Der Ursprung war ein kleiner Betrieb, den ich während meines Studiums aufgebaut hatte. Dann hörte ich einen Vortrag von Prof. Dr. Utho Creusen, damals OBI-Geschäftsführer, der vom Franchising schwärmte und begeistert davon war, wie sich aus einer kleinen Zentrale ein Milliardenkonzern entwickeln kann. Mir waren die Vorteile sofort eingängig, nämlich eine arbeitsteilige Kooperation, bei der der Franchisegeber sich auf die Systemsteuerung konzentriert und das Augenmerk der Franchisenehmer auf der Vermarktung vor Ort liegt. Ich sah darin eine Kombination von Vorteilen eines Familienbetriebes mit denen einer Konzernstruktur und das hat mich begeistert.

**FORSYSTEMS:** Hätten Sie sich auch vorstellen können, sich über klassische Filialisierung zu vergrößern oder kam für Sie nur das Franchising in Frage?

**Becker:** Für mich kam nur das Franchising in Frage, da ich Bedenken hinsichtlich der Finanzierung einer Filialisierung hatte und zum anderen zügig eine gewisse Marktbedeutung und

Größenordnung erreichen wollte. Letzteres wäre über Filialisierung nicht möglich gewesen. Zudem kann ich als Franchisegeber Menschen eine Chance, eine Perspektive bieten, sich selbst zu verwirklichen. Das ist bis heute mein Ansporn: Menschen, die wirklich etwas bewegen wollen, Möglichkeiten zu eröffnen.

**FORSYSTEMS:** Im letzten Jahr haben Sie in der RTL-Sendung „Undercover Boss“ als Aushilfe getarnt direkten Einblick in den Arbeitsalltag Ihrer Partner bekommen. Was hat Sie zur Teilnahme bewogen und wie waren die Reaktionen Ihrer Partner und Mitarbeiter?

**Becker:** Eines Tages rief mich der Geschäftsführer der Produktionsfirma an und erklärte mir das Format der Sendung. Ich war sofort begeistert, weil es sehr authentisch ist – ohne Regie und Drehbuch. Außerdem hatte ich Lust, mal wieder selbst auf den Baustellen mit anzupacken. Durch die Teilnahme hatte ich zudem die Möglichkeit herauszufinden, was von den Plänen der Zentrale überhaupt bei den Partnern ankommt und in welchen Bereichen sie zusätzliche Unterstützung brauchen könnten.

Das Feedback war durchweg positiv. Uns allen ist durch meine Teilnahme an „Undercover Boss“ noch einmal deutlich geworden, welchen



## Horst Becker

24 Jahre Franchise-  
Geber und 30 Jahre  
Selbstständigkeit





*Das Feedback zur Teilnahme an der RTL-Sendung „Undercover Boss“ war durchweg positiv.*

Stellenwert wir auf dem Markt haben. Auch die Anzahl der Bewerbungen ist nach der Ausstrahlung stark gestiegen. So konnten wir nach der Sendung in der ISOTEC-Gruppe insgesamt rund 100 Leute zusätzlich einstellen.

**FORSYSTEMS:** Welche Anregungen haben Sie für Ihre Arbeit als Geschäftsführer mitgenommen?

**Becker:** Unter anderem haben wir die ISOTEC-Jugendhilfe gegründet, weil ich mitbekam, dass ein Mitarbeiter seine Stelle bei uns nicht bekommen hätte, wenn man im Auswahlprozess allein nach der Aktenlage entschieden hätte. Es handelte sich um einen Jugendlichen, der einen Schicksalsschlag erlitten und zwei Ausbildungen abgebrochen hatte und der durch ISOTEC seine Linie wiedergefunden hat. Früher hätte ich gesagt, dass wir ihn nicht einstellen können, mit unentschuldigtem Fehlzeiten und zwei abgebrochenen Ausbildungen. Nun sagen wir: Wir müssen uns solche Kandidaten genauer anschauen.

**FORSYSTEMS:** Im vergangenen Jahr hat ISOTEC zum dritten Mal eine Franchisenehmerzufriedenheitsanalyse durchführen lassen und aufgrund der guten Ergebnisse zum dritten Mal den F&C GOLD-AWARD erhalten. Ein Ergebnis war, dass Partner, die erst seit wenigen Jahren im System sind, noch zufriedener sind als die übrigen Partner. Können Sie sich dieses Ergebnis erklären?

**Becker:** Die Beziehungsqualität der neueren Partner ist besser, weil wir in den letzten Jahren einiges umgestellt haben. Das Starterprogramm in den ersten 24 Monaten ist viel intensiver und auch die Betreuung der neuen Franchisepartner vor Ort ist viel enger. Gerade die ersten 24 Mona-



te sind wichtig für den Aufbau einer tragfähigen Beziehung. Wenn diese Phase gut begleitet wird geht es auch danach positiv weiter.

**FORSYSTEMS:** Keiner Ihrer Partner rechnet für das laufende Jahr mit einem Umsatzrückgang – im Gegenteil: Viele Partner gaben sogar an, dass sie mit einer Umsatzsteigerung von mehr als zehn Prozent rechnen. Wie kommt es, dass ISOTEC sich – nahezu losgelöst von den wirtschaftlichen Rahmenbedingungen – so positiv entwickelt?

**Becker:** Allen in der ISOTEC-Gruppe ist bewusst, dass wir ein enormes Potenzial haben. Die ISOTEC-Partner wissen genau, welche Maßnahmen wir zukünftig ergreifen, um uns als System auf der Kundengewinnungsseite und auf der Seite des wirtschaftlichen Erfolges weiterzuentwickeln. Dabei spielt unsere Vision 2020, in der es fünf strategische Handlungsfelder gibt, eine wichtige Rolle.

**FORSYSTEMS:** Um welche Handlungsfelder handelt es sich dabei?

**Becker:** Erstens wollen wir ISOTEC als unangefochtene Qualitätsmarke weiterentwickeln und noch stärker als Vertrauensmarke etablieren. Zweitens wollen wir Kunden zu Fans machen, wobei wir noch sehr viel Potenzial in den Kundenbindungs- und Kundengewinnungsprozessen haben. Das dritte Feld ist die Arbeitgeberattraktivität. Wir wollen als attraktiver Arbeitgeber rüberkommen – durch Personalmarketing, passende Entlohnungsmodelle und Karriereplanung. Weiterhin haben wir das Anliegen, die Standorte von bestehenden Partnern und auch die neuer Franchisepartner weiter auszubauen. Fünftens und letztens geht es uns um nachhaltige Unternehmenswerte, also darum, wie wir die ISOTEC-Partner coachen, um eine wirklich gefestigte Unternehmensstruktur aufzubauen.

**FORSYSTEMS:** Welche Qualifikationen sollte ein potenzieller ISOTEC-Partner mitbringen?

**Becker:** Wir suchen Manager, die eine erfolgreiche berufliche Vita in Führungspositionen hinter sich gebracht haben, die bereits in gewissem Umfang Verantwortung getragen haben und zudem unsere Werte teilen und technisches Interesse mitbringen.

**FORSYSTEMS:** Das Titelthema der Sommerausgabe der forSYSTEMS lautet „Von 1 auf 2 – Wachstum über vorhandene Partner“. Bei der Befragung von 2013 gab die Hälfte Ihrer Partner an, dass sie gerne einen zweiten Standort eröffnen würden. Wie beurteilen Sie diese Wachstumsstrategie und was machen Sie konkret, um diese umzusetzen?



› Horst Becker als  
„Undercover Boss“  
im Einsatz.

**Becker:** Wir haben dafür ein Beteiligungssystem entwickelt, bei dem ISOTEC-Partner die Möglichkeit haben, sich entweder alleine oder mit uns zusammen als Investment neue Standorte aufzubauen. Der neue Standort wird dann vom Partner und der Zentrale gemeinsam geführt. Voraussetzung ist, dass der ISOTEC-Partner bereits ein Unternehmen aufgebaut hat, welches auch funktioniert, wenn er nicht permanent anwesend ist, damit er seine Kapazitäten in den Aufbau eines neuen Standortes setzen kann. Durch die Investmentbeteiligung versuchen wir die Schwelle zum Aufbau eines zweiten Standortes zu senken und die Partner so zu unterstützen. Darüber hinaus kann ein Franchisepartner einen Kandidaten vorschlagen und mit diesem gemeinsam – wenn alles passt – in einer Partnerschaft einen weiteren Standort eröffnen.

**FORSYSTEMS:** *Wo sehen Sie die zentralen Vorteile beim Wachstum über die vorhandenen Partner?*

**Becker:** Der größte Vorteil ist der Erfahrungsvorsprung, weil ein bestehender Partner alle Strukturen und Prozessen kennt und daher sofort einen neuen Standort aufmachen und betreiben kann.

**FORSYSTEMS:** *Zum Abschluss: Wo sehen Sie ISOTEC in 10 Jahren?*

**Becker:** In 10 Jahren haben wir unsere Markt- und Markenbedeutung deutlich ausgebaut. Wir werden einen dreistelligen Millionenbetrag an Umsatz generieren und in den wichtigsten europäischen Auslandsmärkten – in Frankreich, England, Polen, Tschechien, Österreich und der Schweiz – Standorte gegründet und ausgebaut haben.

**FORSYSTEMS:** *Vielen Dank für das Gespräch!*