

Übersichtlich, zielgerichtet und ohne Probleme

Die **Pirtek Deutschland GmbH** ist das erste Franchisesystem, welches den neu aufgesetzten Systemcheck des Deutschen Franchiseverbandes absolviert hat. Wir haben mit **Joachim Gasper, dem Marketingleiter** des Unternehmens, über seine Erfahrungen gesprochen

igenda: *Herr Gasper, Sie haben mit Pirtek als erstes Franchisesystem den überarbeiteten Systemcheck des Deutschen Franchiseverbandes absolviert. Wie beurteilen Sie das Verfahren und die Ergebnisse?*

Gasper: Das Verfahren ist übersichtlich, zielgerichtet und war für uns ohne Probleme durchzuführen. Wir haben die uns vorliegenden Ergebnisse der F&C-Partner-Zufriedenheitsanalyse für den Systemcheck genutzt, zusätzlich noch eine Online-Selbstauskunft ausgefüllt und einige weitere Unterlagen eingereicht.

igenda: *Was ist Ihnen am neuen Systemcheck aufgefallen?*

Gasper: Zunächst einmal ist es gut, geprüftes Mitglied einer Qualitätsgemeinschaft zu sein. Das funktioniert nur mit einem solchen Verfahren, wie es der Verband mit igenda jetzt etabliert haben. Ein weiterer Vorteil ist aus meiner Sicht, dass man Kennzahlen liefern muss, die man vielleicht im Vergleich und in Summe so gar nicht mehr präsent hat. Daraus lassen sich dann eventuell sogar neue, wichtige Erkenntnisse ableiten. Man registriert auch, wie man im Vergleich zu anderen Systemen, insbesondere mit Blick auf Systemgebühren und den verknüpften Leistungen dasteht. Besonders gut waren auch die konkreten Hinweise der Bewertungsexperten hinsichtlich möglicher Schwachstellen und Verbesserungen des aktuellen Franchisevertrages. Das hilft uns weiter.



igenda: *Sie haben sich mit Pirtek dazu entschieden, zunächst eine F&C-Partner-Zufriedenheitsanalyse durchzuführen. Wie haben Ihnen diese Ergebnisse im Zusammenspiel mit dem Systemcheck genutzt?*

Gasper: Wir haben die umfangreiche F&C-Zufriedenheitsanalyse durchgeführt, um noch präziser und detaillierter in Erfahrung zu bringen, wo wir mit unserem System stehen und wo wir uns noch verbessern können. Dabei haben wir davon profitiert, dass wir alle Partner mit einem auf Pirtek angepassten Befragungstool befragen konnten. So haben wir konkretes Feedback zu unseren Leistungen als Zentrale bekommen. Die Bewertung haben wir anschließend auf unseren Regionaltagungen präsentiert und mit unseren Franchisepartnern diskutiert. Darauf basierend werden nun entsprechen-

de Maßnahmen abgeleitet und umgesetzt. Zudem können wir die Ergebnisse für den Systemcheck nutzen.

igenda: *Und wie fällt Ihr Fazit nach F&C-Analyse und Systemcheck aus?*

Gasper: Die Online-Befragung ist übersichtlich und auch in kurzer Zeit zu erledigen. Grundsätzlich ist die Durchführung durch ein externes und neutrales Institut sehr sinnvoll; man kann so auch nicht ganz offensichtliche Schwachstellen eines Systems identifizieren und Verbesserungspotentiale aufdecken; und zwar aus der Sicht und mit Aussagen unserer Franchisepartner. Damit können wir nun sehr gut arbeiten. Wir bei Pirtek halten eine noch regelmäßige Durchführung einer Partneranalyse in einem 2-Jahre-Zyklus für sinnvoll. Da es seit 2017 auch eine Kurzabfrage („Tracking“) gibt, werden wir diese nutzen, um jedes Jahr aktuelle Zahlen zu haben – und auch einen aktuellen F&C-AWARD.

igenda: *Apropos Award. Neben dem F&C-Award in Silber haben die exzellenten Ergebnisse der Partner-Zufriedenheitsanalyse auch dazu geführt, dass Sie sich nun als igenda-Premium-System präsentieren können.*

Gasper: Und diese Möglichkeit nutzen wir gerne! Wir können uns als igenda-Premium-System in einem qualitativ hochwertigen Umfeld ausschließlich gut bewerteter Franchisegeber präsentieren; das geht nur auf dieser Plattform. So können wir als qualifiziertes System weitere Franchiseinteressierte anzusprechen, um weiter zu wachsen.

igenda: *Herr Gasper, vielen Dank für das Gespräch!*