

In jeder Ausgabe unseres Fachmagazins beleuchten wir einige Ergebnisse unserer aktuellen Befragungen – als Basis dient diesmal unser aktuelles Panel 2014-2016, siehe Übersicht links, insgesamt wurden dabei also fast 10.000 Unternehmer befragt, über 5.000 Antworten sind in die Auswertung eingeflossen.

Für die Berechnung wurden die Mittelwerte der Antworten der Partner herangezogen, also nicht die Mittelwerte der Systemmittelwerte - es sollte die Zufriedenheit der Partner betrachtet werden.

FAKT 02.1 | Wenig Veränderungen innerhalb der letzten 3 Jahre
Die Gesamtzufriedenheit und auch die Zufriedenheit mit der Beziehung zum Franchisegeber befinden sich weiterhin auf einem guten, hohen Niveau. Positiv ist auf jeden Fall der leichte Trend zu sehen im Bereich Geschäftlicher Erfolg. Am größten ist die Schwankung im Bereich der Leistungen, die fallende Tendenz wurde aber in jedem Fall gestoppt.

FAKT 02.2 | Systemgröße zeigt weiterhin Schwankungen im Bereich der Beziehung
In kleineren Systemen ist die Bindung zwischen Zentrale und Partner meist enger und persönlicher. Allerdings wird die Digitalisierung und auch die Anspruchshaltung auf Partnerseite dies langfristig nicht ausgleichen können. Größere Systeme haben mehr finanzielle Möglichkeiten, Prozesse digital zu optimieren - und das verlangen auch die Partner zunehmend, auch in kleinen Systemen. Sie müssen in diesen Prozessen aber die Beziehungsqualität berücksichtigen und wertschätzen.

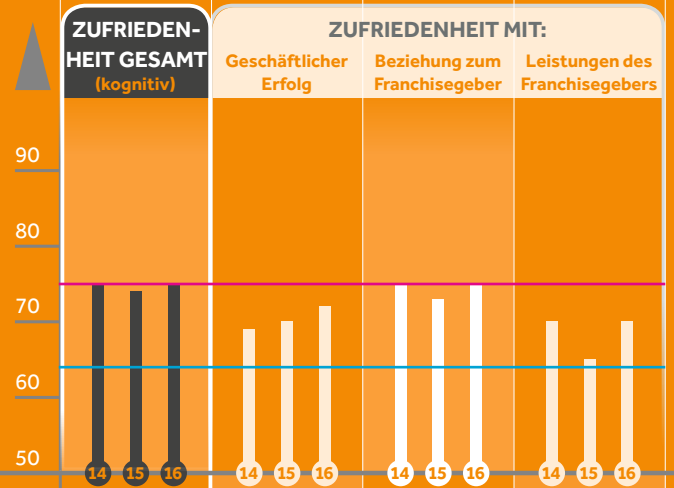
FAKT 02.3 | Nur kleine Branchenunterschiede, Branche Hotel & Gastronomie aber Schlusslicht

— Indexwert Zufriedenheit ab 75: Niveau Gold
— Indexwert Zufriedenheit ab 64: Niveau Silber/Premium System
Skala 1-100 ab 92 sehr zufrieden, ab 75 zufrieden, ab 59 eher zufrieden

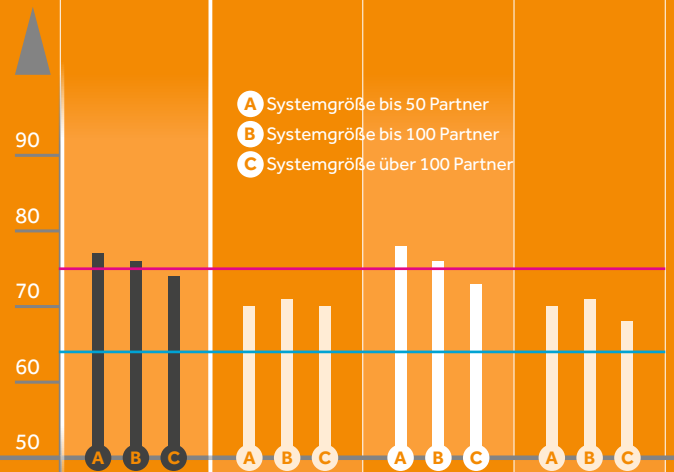
FAZIT
Insgesamt ist erkennbar, die „Zufriedenheit mit der Beziehung zum Franchisegeber“ beeinflusst die Gesamtzufriedenheit entscheidend - mehr als die „Zufriedenheit mit dem geschäftlichen Erfolg“ oder den eigentlichen „Leistungen der Zentrale“. Dies ist auch unabhängig von der Systemgröße oder der Branche erkennbar.

Unsere Analysen auf Basis von über 5.000 Antworten der Partner zeigen aber auch, diese Unterschiede dürfen nicht zu hoch werden. Eine gute Beziehungsqualität und hohe Partnerbindung kann kurzzeitige Unzufriedenheit in Teilbereichen abfangen, langfristig kann aber die Unzufriedenheit in einzelnen Teilbereichen durchschlagen und diesen Effekt abschwächen. In einem der nächsten igenda Reports stellen wir weitere Detailergebnisse zu diesem Thema vor.

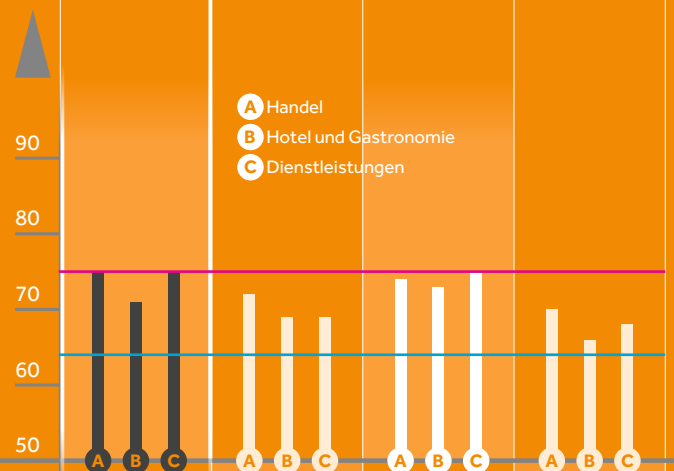
F&C / igenda



02.1 | Entwicklung über die Jahre 2014/15/16



02.2 | Zufriedenheit nach Systemgröße



02.3 | Zufriedenheit nach Branche