

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	5
Einleitung	9
Teil 1: Die Spielregeln des Fairplay Franchising	
1. Regel: Wer die Kuh melken will, muss sie auch füttern	15
2. Regel: Wertschöpfung kommt von Wertschätzung	30
3. Regel: Erfolg braucht partnerschaftliche Führung	44
4. Regel: Franchising ist eine emotionale Heimat	60
5. Regel: Das Potenzial der Soft-Faktoren ist stärker als man glaubt ...	75
6. Regel: Erfolg und Wachstum bringen auch Risiken mit sich	92
7. Regel: Systemführerschaft und Denken in Netzwerken schaffen Vorsprung	105
8. Regel: Jeder Erfolg hat Spielregeln	121
9. Regel: Konsequenz ist wichtiger als Strenge	131
Teil 2: Das 1 × 1 des Franchising	
Das Franchise-ABC	141
Die Merkmale des Franchising	145
Die strategischen Aspekte des Franchising	154
Die Abgrenzung zu anderen Vertriebsarten	156
Das Franchise-Paket	158
Das Partner-Management	161
Das Handbuch	167
Das Intranet oder andere Formen von Wissensdatenbanken	171
Die Prozesse im Franchise-System	175
Die Marke	179
Das Controlling und Benchmarking	182
Die Schulung	186
Die Qualitätsstandards im Franchising	189
Die Partnerschaftsbilanz	194
Die Franchise-Gebühren	198
Network Governance	200

Teil 3: Neue Wege des Franchising

Green Franchising	207
Social Franchising	211
Microfranchising	226
Schlusswort	240
Danksagung	241
Literatur	242
Die Autorin	244
Stimmen zum Buch	245