

Jürgen Dawo gibt sich nie zufrieden mit dem Erreichten, stetig entwickelt er neue Ideen, um wichtige Bereiche seines Franchisesystems zu verbessern oder eben neuen Rahmenbedingungen anzupassen.

Jürgen Dawo bei Town & Country

Vom eigenen Einzug ins erste Musterhaus bis zum Marktführer

FORSYSTEMS: Über 30 Jahre in der Selbstständigkeit, es kam der erste PC, das Internet, Social Media – immer schneller kommen die Veränderungen auf Unternehmer zu. Man hat den Eindruck, Sie lieben es, sich immer neu den daraus entstehenden Herausforderungen zu stellen. Was treibt Sie dabei an? Auf welche neuen technischen Innovationen freuen Sie sich in den nächsten Jahren am meisten, privat und beruflich?

Dawo: Bessere Prozessabwicklungs-Software und dadurch Erleichterung bei den wiederkehrenden Aufgaben, darüber mehr Zeit, um sich um die wirklich wichtigen Aufgaben zu kümmern.

FORSYSTEMS: Was sind dann für Sie die „wirklich wichtigen“ Aufgaben?

Dawo: Arbeit mit den Kunden, am Unternehmen – nicht im Unternehmen arbeiten, Innovationen auch umsetzen.

FORSYSTEMS: Überfordern Sie Ihre Franchisenehmer manchmal mit dem Drang zur stetigen Verbesserung? Wie gelingt es Ihnen, sie mitzunehmen?

Dawo: Wiederholung ist die Mutter des Lernens. Nur durch dauerhafte Wiederholung können diese Verbesserungen zu neuen Gewohnheiten werden.

FORSYSTEMS: Sie wollten schon sehr früh selbstständig sein, mit 22 Jahren. Sie hatten sehr schnell Erfolg als Immobilienmakler, warum haben Sie das „hingeworfen“ und haben nochmal bei Null angefangen?

Dawo: Ich habe nichts hingeworfen, wir haben Metamorphosen durchlebt. Vom Immobilienmakler zum Denkmalschutzsanierer, zum Franchisegeber für Immobilienmakler. Aus diesem System heraus hat sich dann das Franchisesystem Town & Country entwickelt.

FORSYSTEMS: Sie stellen bei Town & Country den Kunden als Mensch in den Mittelpunkt, Sie wollen ihm eine Lösung verkaufen. Und wenn es keine gute Lösung für den Kunden gibt?

Dawo: Wenn es keine gute Lösung für den Kunden gibt, dann sagen wir, dass wir nicht zusammenpassen und er sich ggf. einen anderen Anbieter suchen muss.

FORSYSTEMS: Ist es richtig, dass Sie dann in das erste Town & Country Haus selber eingezogen sind und es dann als Musterhaus erhalten musste? Dann kennen einige Franchisenehmer Ihren Sohn, der nun auch in Ihrem Betrieb arbeitet noch aus dem Sandkasten?

Dawo: Ja das ist richtig, heute gewinnt er als Wirtschaftsingenieur, Fachrichtung Maschinenbau, Lizenz-Partner für Town & Country.

FORSYSTEMS: Ihr Franchisenehmer wird oft auch ein Verkäufer sein. Was muss er bei Ihnen mitbringen, welche Persönlichkeiten suchen Sie, damit es „passt“?

Dawo: Der Franchisepartner ist immer der Verkäufer, der bauende Partner wird bei uns Lizenz-Partner genannt. Beide Partnerschaften können nur erfolgreich sein, wenn diese Menschen Menschen mögen und empathisch sind. Echtes Interesse am Menschen um Einkaufshelfer zu werden, sind die wichtigsten.

FORSYSTEMS: Und wie gelingt Ihnen die richtige Auswahl, mit welchem Verfahren müssen die Bewerber rechnen?

Dawo: Unser mehrstufiges Auswahlverfahren mit Qualifizierungstelefonaten, Schnupperseminar, Dreiergespräch, Vertragsgespräch und einem Limbic-Test, sorgen dafür, dass die Ausfallwahrscheinlichkeit so gering wie möglich ist. Dies sind wir unseren Partnern schuldig, die Geld in die Hand nehmen und sich mit uns selbstständig machen.



FORSYSTEMS: Kunden sind heutzutage über das Internet informierter als früher, bereiten Sie Ihre Franchisepartner darauf vor?

Dawo: Dafür haben wir Verkaufen 2.0 entwickelt.

FORSYSTEMS: Sie prägen den Begriff Verkaufen 2.0, was ist dabei insbesondere gegenüber der 1.0 anders? Und was bedeutet das an Weiterbildung für Ihre Franchisenehmer, wie unterstützen Sie sie in dieser Wandlung?

Dawo: Verkaufen 2.0 bezeichnen wir als menschliches Verkaufen. Authentizität ist dabei oberstes Gebot, Einkaufshelfer sein wollen und auch nein zu sagen, zu Interessenten, die einfach nicht zu uns passen. Das mehrstufige Ausbildungsprogramm von Start up 1, Start up 2 und Start up 3, der Hausverkäufer (IHK) Ausbildung sowie verschiedene Fortbildungsveranstaltungen, mind. 6 Tage pro Jahr, sorgen für neue Gewohnheiten. Verkaufen 2.0 ist dabei viel einfacher als das alte Verkaufen, da wir ohne Einwandtechnik, Argumentationstechniken und Abschlusstechnik arbeiten, sondern dem Menschen beim Einkauf helfen.

FORSYSTEMS: Sie engagieren sich in der EKS Akademie (www.eks-akademie.de). EKS ist eine Stra-

tegielehre, für wen ist sie sinnvoll und was sollte man an Eigenschaften mitbringen, damit sie auch erfolgreich angewendet werden kann?

Dawo: Hier gilt dasselbe wie für unsere Partner: Man muss Menschen mögen und das Kundeninteresse vor das Eigeninteresse stellen. Desweiteren muss man Marktführer werden wollen, das kann die Marktführerschaft im Dorf in der Kleinstadt, im Landkreis oder im ganzen Land sein.

FORSYSTEMS: Die Entwicklung mit Web 2.0 war ein Glücksfall für Town & Country? Zufriedene Kunden tragen ihre Zufriedenheit über Facebook & Co. heutzutage viel einfacher und schneller weiter. Profitieren Sie davon?

Dawo: Natürlich profitieren wir durch eine Vielzahl von Bautagebüchern, vielen Nachrichten von zufriedenen Kunden, aber wir erfahren auch viel schneller, ob es irgendwo in Deutschland Probleme gibt und können dadurch erheblich schneller helfen, diese Probleme zu lösen.

FORSYSTEMS: Die Identität der Marke Town & Country muss über alle Kanäle gewahrt bleiben, nicht jeder Unternehmer hat Ihr Tempo, da kann es auch mal Konflikte mit Franchisenehmern geben?

Dawo: Um die Markenidentität zu wahren gibt es bei uns drei Mal im Jahr Partnerworkshops und regionales Coaching durch Betreuer. Unser CI-Handbuch und unsere Hotline, die täglich verfügbar sind für unsere Partner, sorgen für eine hohe Übereinstimmung.

FORSYSTEMS: Ihre Familie ist schon fest verankert im Unternehmen, gelingt es Ihnen da noch im Urlaub abzuschalten?

Dawo: Klare Vereinbarungen innerhalb der Familie und interessante Reiseziele, wie z.B. Afrika, wo jedes Jahr ein Tierkalender für Kunden und Mitarbeiter entsteht, sorgen dafür, dass das Abschalten nicht schwer fällt.

FORSYSTEMS: Sie sind in Deutschland Marktführer, planen Sie eine Expansion in Nachbarländer wie Österreich oder der Schweiz? Sicher würden Sie auch dort Franchisenehmer für Town&Country gewinnen.

Dawo: In Österreich sind wir schon im 9. Jahr und die Nummer zwei der Massivhausanbieter. Die Schweiz ist zur Zeit nicht geplant, da Polen und die Niederlande erst ins Laufen gebracht werden müssen. Europa soll mittelfristig Zug um Zug belegt werden.