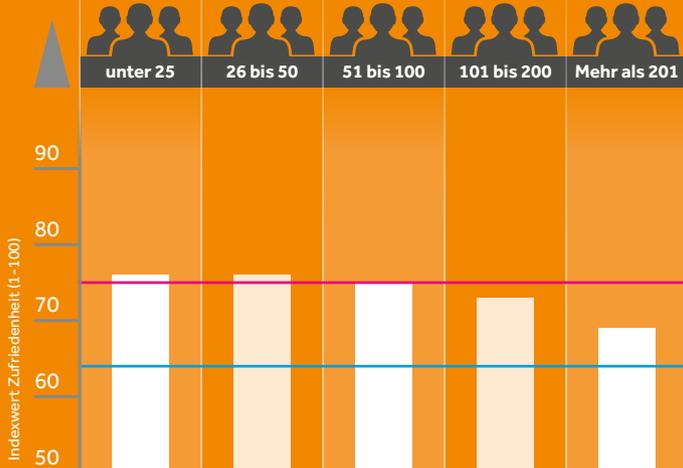
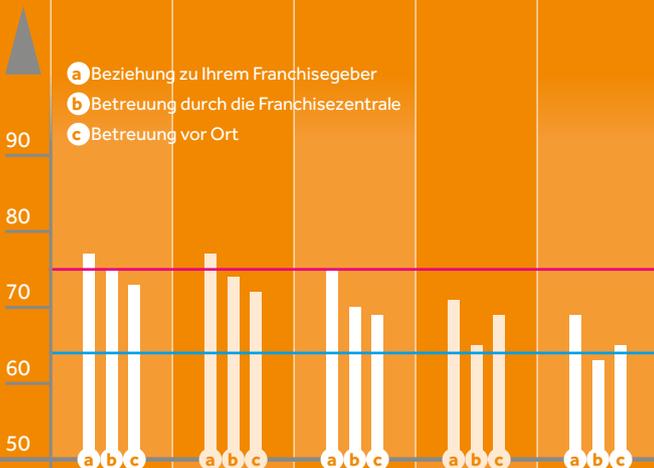


# igenda. report 01

In jeder Ausgabe unseres Fachmagazins beleuchten wir einige Ergebnisse unserer aktuellen Befragungen – als Basis dienen diesmal ca. 80 Partnerbefragungen zur Zufriedenheit, die in den vergangenen zwei Jahren durchgeführt wurden. Insgesamt wurden dabei von uns fast 7.000 Unternehmer/Franchisepartner befragt.



## Gesamtzufriedenheit (kognitiv)



## Teilzufriedenheiten



## Aspekte im Bereich der Leistungen

**FAKT 1.1** | Online-Befragung in B2B-Netzwerken führte zu deutlich höheren Teilnahmequoten

Inzwischen findet in Unternehmen der Schriftwechsel praktisch komplett in digitaler Form statt (E-Mail, Intranet etc.). Für die Unternehmer bietet das Online-Ausfüllen auch den Vorteil, dass nicht relevante Fragen erst gar nicht angezeigt werden. Für die höheren Teilnahmequoten ist aber folgender Fakt entscheidend:

Bei einer Partner-Befragung sollten Erinnerungen zur Teilnahme erfolgen mit entsprechend „motivierender“ Ansprache. Online-Systeme bieten hier den Vorteil, nur diejenigen zu erinnern, die noch nicht teilgenommen haben.

**FAKT 1.2** | Die Höhe der Teilnahmequote beeinflusste das Ergebnis nicht signifikant

Die Bedeutung für nachfolgende Entscheidungen im System basieren aber auf einer breiteren Basis, das kann nur positiv sein!

**FAKT 1.3** | Die Gesamtzufriedenheit in größeren Systemen leicht schlechter, in Teilbereichen deutlich schlechter. (siehe Grafiken links)

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

Kleinere Systeme ermöglichen einen intensiveren und persönlicheren Kontakt, meist direkt vom Geschäftsführer oder sogar Gründer des Systems, zu den Franchisenehmern. Das stärkt auch die Beziehung zwischen Zentrale und Franchisenehmern.

Je mehr Prozesse in wachsenden/größeren Systemen zwangsläufig automatisiert werden, Ansprechpartner wechseln oder es insgesamt „einfach unpersönlicher“ wird, desto mehr sollte die Zentrale auf die Beziehungspflege achten. Digitalisierung ist überlebenswichtig, darf aber die „weichen Faktoren“ nicht ausschließen. Die Zufriedenheit sinkt, die Bindung noch stärker – gemeinsame Ziele werden so nicht mehr effizient verfolgt.

Bei jeder IT-Lösung (Intranet, Wissensmanagement, Bestellwesen) sollten interaktive Elemente genutzt werden, dies darf nicht wegfallen als Feedbacksystem. Die Nutzung von IT-Lösungen dient fast immer der Effizienz und der Kostensenkung, mindert aber auch die Individualität z.B. im regionalen Marketing – das muss kommuniziert werden.

In Kooperation mit F&C

# igenda Services

## ZUGANG

1. Die Ergebnisse einer Partnerbefragung in den letzten drei Jahren war mindestens „gut“. Viele Franchisesysteme haben diese Befragung bereits durchgeführt.
2. Beauftragung zur Teilnahme igenda Premium Systeme (iPS), Kosten ab 65 € / Monat.

## Systemdarstellungen

Als igenda Premium System Darstellung 1/8 Seite kostenfrei, umfangreichere Darstellungen mit einer Ermäßigung von 67%! Z.B. eine ganzseitige Darstellung zum Preis von 398 €, eine Ersparnis von 800 €!

## Anzeigen

Spezielle Artikel zum System, Anzeigen zur Franchisenehmer-Akquise etc. – auch mit einer Ermäßigung von 67%.

## Personalsuche / Dienstleisterdatenbank

Unsere Jobbörse steht der Zentrale, aber auch allen Partnern des Systems offen. Systeme, die für andere Unternehmen Dienstleistungen anbieten, können sich in unsere Dienstleisterliste eintragen lassen. Es werden geringe Verwaltungsgebühren erhoben, aktuell 5 € / Monat je Eintrag für igenda Premium Systeme – eine Ermäßigung von 50% zum Normalpreis.



## Artikel / Pressemitteilungen

Senden Sie an [redaktion@igenda.de](mailto:redaktion@igenda.de)  
Ihre Pressemitteilungen, nutzen Sie unsere guten Google-Platzierungen und erreichen Sie eine höhere Reichweite.



## Systemdarstellung / Standortkarte

Zahlreiche Detailinformationen, Bild, Video, 360 Grad Videos, Downloads, Anfrageformular für Gründer etc. – eine Standortkarte zeigt potenziellen Gründern schnell, wo ein Standort geplant ist oder wo ein Nachfolger gesucht wird.

## 40 Systeme

Auf den nachfolgenden Seiten finden Sie kurze Informationen zu den aktuellen igenda Premium Systemen. Weitere Informationen online unter [www.igenda.de](http://www.igenda.de)

\*) Partnerbefragung bei igenda ab 950 €. Details auf Anfrage oder unter [www.igenda.de](http://www.igenda.de)