

# € *franchise* ERFOLGE

Okt./Nov. 2009



MAGAZIN FÜR GRÜNDER UND UNTERNEHMER

## Chefgespräch mit Stefanie Graf

*Mrs. Sp*orty

Ihr persönlicher Sportclub

History  
BACK-FACTORY

Experten  
Marke trotz Krise

Extra  
DFV Business  
Community

Special  
Einzelhandel



## Erfolg ist planbar

**Unternehmensziele definieren, das Führungsprofil schärfen, unternehmerische Stärken und Potenziale erkennen – in den praxisnahen Schulungen von BEI-Training erhalten Franchisenehmer und Inhaber kleiner und mittlerer Unternehmen das Rüstzeug für eine erfolgreiche Unternehmensentwicklung.**

Karsten Doijen, Geschäftsführer von Doijen Sanierungen GmbH in Nordhorn, ist seit 2001 Franchisenehmer von Getifix. Seit 2007 ist BEI-Training lizenziertes Trainingspartner von Getifix, einem Spezialisten für die Sanierung von Feuchtigkeitsschäden und Gebäudedämmung mit mehr als 600 Franchise- und Lizenzpartnern in Deutschland.

Vor zwei Jahren nahm Karsten Doijen erstmals an einer Schulung von BEI-Training teil. Im Seminar **Selling Professional Services (SPS) – Professioneller Dienstleistungsverkauf** stehen die Themen bedürfnisorientiertes Verkaufen, Kundenqualifizierung, Fragetechniken und Kundenbindung im Mittelpunkt. „Dieses Seminar hat mir die Augen geöffnet“, erinnert sich Doijen.



Karsten Doijen, Geschäftsführer Doijen Sanierungen GmbH, und Helga Castens, zertifizierte Trainerin (BEI), bei der Übergabe der Teilnehmerurkunde.

Auf Grund dieser Erfahrung besuchte Karsten Doijen Juli 2009 den **Unternehmerworkshop Standortbestimmung** bei BEI-Training Bremen. Die detaillierte Status-Analyse half ihm, seine unternehmerischen Stärken ebenso

zu entdecken wie verborgene Unternehmerpotenziale. „Durch BEI-Training habe ich erkannt, dass ich mich am Markt klarer positionieren muss“. „Was mir an BEI-Training besonders gefällt, sind der Service und die Betreuung auch nach dem Seminar“, erzählt Karsten Doijen. „Bei BEI-Training begleitet der Trainer die Teilnehmer nach der Schulung bei der Umsetzung der Inhalte in den praktischen Alltag“, erläutert Helga Castens, zertifizierte Trainerin (BEI) in Bremen. Nach vier Wochen fasst der Trainer bei jedem Einzelnen persönlich nach und erkundigt sich nach konkreten Ergebnissen. „Wenn es mit der Umsetzung hakt, komme ich auch ins Unternehmen und helfe vor Ort weiter.“

Auch die Möglichkeit, ein einmal besuchtes Seminar jederzeit kostenlos wiederholen zu können, möchte Karsten Doijen nutzen. „Die BEI-Training Seminare enthalten eine Vielzahl an neuen Ideen und Techniken. Es ist unmöglich, alles auf einmal umzusetzen.“ Nun möchte er das Seminar **Selling Professional Services** ein zweites Mal besuchen, um seine Verkaufsfähigkeiten zu perfektionieren.

Karsten Doijen formuliert seine Bilanz so: „Das, was ich bei BEI-Training gelernt habe, hat mein Bewusstsein für meinen Erfolg als Unternehmer und Getifix-Franchisenehmer geschärft. Ich weiß jetzt, wo ich stehe und habe gezielt neue Zukunftspläne entwickelt.“

**BEI-Training bietet qualifizierte Weiterbildung für Unternehmer und Mitarbeiter in den Bereichen Management, Dienstleistung, Verkauf und Service. Als Spezialist für Trainingskonzepte für Franchisesysteme ist BEI-Training zertifizierter Strategie-Partner des Deutschen Franchise-Verbands. In der Getifix-Akademie, einem Gemeinschaftsprojekt von Getifix und BEI-Training, finden alle Getifix-Franchisenehmer und deren Mitarbeiter neben den fachspezifischen Getifix-Schulungen ein umfangreiches Seminarangebot zur Verbesserung ihrer persönlichen Fähigkeiten und Fertigkeiten.**

**BEITRAINING**  
BUSINESS EDUCATION INTERNATIONAL

BEITRAINING GmbH  
Andreas C. Fürsattel, Präsident & CEO  
Kleinreuther Weg 87  
90408 Nürnberg  
Telefon +49 (0)9 11 2 06 00-0  
E-Mail: andreas.c.fuersattel@bei-group.com  
www.bei-training.de

## Wirtschaftskriminalität – Vertrauensschaden-Versicherung

Keine Branche und auch kein Unternehmen ist immun gegen Wirtschaftskriminalität. Unter Bezugnahme auf Studien der KPMG Deutsche Treuhand-Gesellschaft AG Wirtschaftsprüfungsgesellschaft und aus Sicht des Bundeskriminalamtes sind rund 1,5 Prozent aller Straftaten dem Deliktsfeld „Wirtschaftskriminalität“ zuzuordnen. Dies sind immerhin ca. 100.000 Fälle im Jahr, in denen Anzeige erstattet wurde. Die Dunkelziffer wird auf das Fünffache geschätzt. Wirtschaftskriminalität machte nur einen Anteil von 1,5 Prozent an der Summe aller Straftaten aus, verursachte jedoch bereits im Jahr 2005 die Hälfte des Gesamtschadens aller mit einer Schadenssumme erfassten Delikte.



Foto: nyal/Fotolia.com

Es besteht laut Studien ein signifikanter Zusammenhang zwischen Umsatzvolumen, also der Größe eines Unternehmens, und der Häufigkeit wirtschaftskrimineller Handlungen in diesen Unternehmen. Betroffen sind vorrangig die geldnahen Prozesse (Einkauf, Vertrieb, Lager, Produktion und Finanzen) der befragten Unternehmen. Aus diesem Grund spricht man bei weiten Teilen der Wirtschaftskriminalität von so genannter Kontrollkriminalität, die – je nach Branche – aufgabenbedingt bis in die Geschäftsleitungsebene hineinreicht.

Gesamtgesellschaftliche Trends, zunehmendes Einkommensgefälle in der Gesellschaft, Internationalisierung der Märkte, verschärfte Konkurrenz und steigender Erfolgsdruck im Wirtschaftsleben mit unterschiedlichen Werteverständnissen sowie sinkende Loyalität gegenüber dem Arbeitgeber haben deutlichen Einfluss auf die Zunahme von Betrugshandlungen und Schädigungen. Mit Tätern muss auf allen Stufen der Unternehmenshierarchie gerechnet werden. Die Anonymisierung durch komplexe Unternehmensstrukturen, die Anfälligkeit moderner Informationstechnologie und die hochgradige Spezialisierung Einzelner

DFV Business Community  
Postfach 820151  
81801 München

Ihre Ansprechpartnerin: Andrea Hollweck  
E-Mail: info@business-community.info  
Internet: www.dfv.business-community.info

Telefon: (089) 9 99 09-80 82  
Telefax: (089) 9 99 09-80 34



## Der neue Partner in der DFV Business Community

**Picture Management stellt sich und ihre Software-Lösung frinch® zur Marketingoptimierung speziell für Franchiseunternehmen vor.**

Die Picture Management AG ist ein Spezialist für Softwarelösungen und Dienstleistungen für die werbetreibende Wirtschaft, besonders in den Bereichen IT-gesteuerte Bereitstellung, Produktion, Distribution und Verwaltung von Werbeaktionen und Werbemitteln. Auf Basis dieses Know-hows entstand eine effiziente und



prozessoptimierte Lösung: frinch®, eine speziell für die Anforderungen von Franchiseunternehmen entwickelte Software-Innovation. Sie unterstützt Franchisegeber bei der Steuerung ihrer Kommunikation, automatisiert Abläufe und befreit deren Mitarbeiter von Routineaufgaben bei der Ausstattung und Verwaltung des Point of Sale.

Ein einheitlicher Markenauftritt aller Franchisepartner ist ein wesentlicher Erfolgsfaktor für ein Franchisesystem. Nicht immer werden zentrale Vorgaben für CI's und Inhalte konsequent und systemkonform von den Franchisepartnern umgesetzt.

frinch

Mit der Softwarelösung frinch® wird eine umfassende Optimierung aller Prozesse rund um das Thema Werbemittel-

management und -verwaltung in Franchiseunternehmen ermöglicht. Die Software bietet neben einem kompletten, kundenindividuellen, elektronischen Werbebaukasten Tools für Planung, Web2Print, Medienverwaltung,

einfache Bestellabwicklung, Logistiksteuerung, PoS-Verwaltung und vieles mehr. Basis für frinch® ist die Software-Lösung mar:ko® von Picture Management, die seit langem erfolgreich bei großen, international operierenden werbetreibenden Unternehmen der Markenartikelindustrie im Einsatz ist. Für die Franchisebranche wurde diese Lösung vereinfacht und an deren Anforderungen mit seinen teilweise dezentralen Entscheidungsstrukturen angepasst. Nachhaltige Effizienzsteigerungen und Kosteneinsparungen können so realisiert werden. frinch® wird bereits bei einer ganzen Reihe von Franchiseunternehmen erfolgreich eingesetzt. Referenzprojekte werden auf Anfrage gerne vorgestellt. Kundenspezifische Anpassungen können von Picture Management schnell umgesetzt werden. frinch® arbeitet plattformunabhängig, browserübergreifend und ist einfach und in wenigen Tagen zu implementieren.

Die Lösungsangebote von Picture Management werden bei Bedarf weiter abgerundet durch ergänzende Dienstleistungen im Bereich der Werbemittel-Realisierung und deren physischer Distribution, die auch ein komplettes Outsourcing des gesamten Werbemittelhandlings ermöglicht.

**PICTURE MANAGEMENT**

Picture Management AG  
Hofmannstraße 7b  
81379 München  
Telefon +49 (0)89 / 74 88 04 0  
E-Mail: info@picturemanagement.de  
www.picturemanagement.de

schaffen Tat erleichternde Gelegenheiten. Unternehmen können so Opfer von Kriminellen werden, sei es durch eigene Mitarbeiter, in Zusammenarbeit von Mitarbeitern mit externen Personen oder durch rein externe Täter, z.B. Hacker. Typische Bedrohungen für Industrieunternehmen sind Sachschädigungen, Diebstahl, Veruntreuung, Falschbuchungen und fingierte Abrechnungen sowie Eingriffe in die EDV.

**Vertrauensschaden-Versicherung:** Um diesem Risiko zu begegnen, bieten diverse Versicherer die Möglichkeit zum Abschluss einer so genannten Vertrauensschaden-Versicherung an. Hier lohnt es, den Umfang des jeweiligen Bedingungswerkes der einzelnen Anbieter genauer unter die Lupe zu nehmen, da es erhebliche Unterschiede zwischen den angebotenen Produkten geben kann, nicht nur hinsichtlich Versicherungssumme, Selbstbehalt im Schadenfall und Prämie.

Im Wesentlichen bietet die Vertrauensschaden-Versicherung Ersatz von Vermögensschäden, die dem versicherten Unternehmen oder Dritten, zum Beispiel Kunden, durch vorsätzliche, unerlaubte Handlungen (die gesetzlich zum Schadenersatz verpflichten), durch versicherte Vertrauenspersonen zugefügt werden. Vertrauenspersonen sind je nach Definition alle Mitarbeiter, Organmitglieder, externe Berater, Zeitarbeitskräfte, eingegliedertes Hilfspersonal, Reinigungskräfte etc. Für den optionalen Einschluss von Schäden durch Hacker ist die Vereinbarung einer speziellen Klausel möglich. Umfangreiche und weitgehende Vertrauensschaden-Deckungskonzepte werden von verschiedenen Versicherern angeboten, überdies zu einem sehr günstigen Beitrag. Für ein Angebot werden lediglich Angaben zu Branche, Anzahl der Mitarbeiter, Anzahl der Niederlassungen im In- und Ausland sowie der Jahresumsatz benötigt.

Das Risiko, von Wirtschaftskriminalität betroffen zu sein, steigt und ist in jedem Unternehmen latent vorhanden. Die Motive sind vielschichtig und werden oftmals zu spät erkannt. Sicherheitslücken lassen sich nicht vollständig schließen. Mit einer Vertrauensschaden-Versicherung kann man sich gegen Schäden infolge dieser Gefahren schützen.



**MARTENS & PRAHL**  
VERSICHERUNGSKONTOR GMBH

Lübecker Straße 46 • 23611 Bad Schwartau  
Tel. 04 51 - 2 89 94 0 • Fax 04 51 - 2 89 94 10  
Ansprechpartner: Torsten Krasch  
www.martens-prahl-badschwartau.com

„...IMMER AUF IHRER SEITE!“