

# Deutscher Franchiseverband

Ergebnisse der Mitgliederbefragung 2019

(inkl. Zusatzauswertung)

# Ihre Allianz für erfolgreiche Verbandskommunikation

ADV ADVERB

**Beratung & Kommunikation**



VS DER VERBANDSSTRATEGIE

**Fachpublikationen**



IFK INSTITUT FÜR KOMMUNIKATION

**Forschung & Lehre**



## Ausgangssituation

Der DFV hat seine letzte Mitgliederbefragung im Jahr 2014 durchgeführt. Dabei ging es vor allem um die Zufriedenheit der Mitglieder.

Der Verband ist jedoch auch an der weiteren Optimierung seiner Services für seine Mitglieder interessiert.

Besonders im Hinblick auf die Unterstützung bei der Leadgenerierung ist der Verband interessiert zu erfahren, wie die Mitglieder diesen Service bewerten

# Zentrale Fragen

## Zentrale Fragen

Wie wird der Verband von seinen Mitgliedern wahrgenommen?

Welche Anforderungen und Erwartungen haben die Mitglieder an den DFV und inwieweit kann der Verband diese erfüllen?

Welche Leistungen des Verbandes sind den Mitgliedern bekannt, welche nutzen sie und wie zufrieden sind sie mit diesen Leistungen?

Welche Leistungen konnte der Verband seit der letzten Mitgliederbefragung verbessern? In welchen Bereichen ist eine stärkere Entwicklung nötig?

# Allgemeine Daten zur Umfrage

## **Umfragezeitraum 08. Februar - 08. März 2019**

### Verfahren

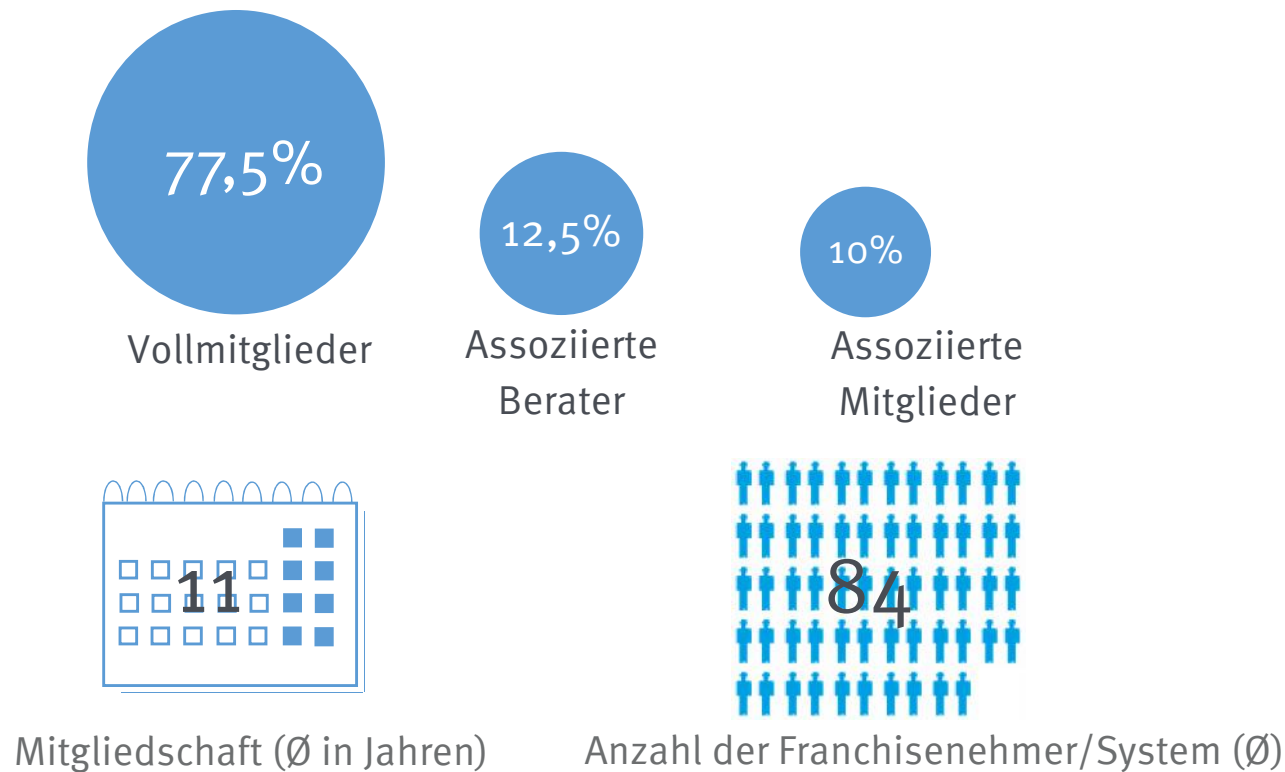
1. 1028 Einladung per E-Mail an 275 Franchisesysteme versandt.
2. 1028 Reminder per E-Mail an 275 Franchisesysteme versandt.
3. Telefonisches nachfassen bei 145 Mitgliedern (davon erreicht 67).
4. Insgesamt haben 80 Personen an der Umfrage teilgenommen (davon 13 kleine Franchisesysteme und 14 neue Systeme).

# Allgemeine Informationen

Mitgliedschaft, Systemgröße, Branche

# Allgemeine Daten zur Umfrage

## Mitgliederstruktur



DFV-Umfrage Februar-März 2019 (Gesamt=80): Frage 1.1: Sind Sie Vollmitglied, assoziiertes Mitglied oder assoziierter Experte im DFV; Frage 7.3: Seit wann sind Sie Mitglied im DFV?; Frage 1.2: Wenn Sie Franchisegeber sind: Wie viele Franchisenehmer hat Ihr Franchisesystem?

# Allgemeine Daten zur Umfrage

## Branchenzugehörigkeit

Erklärung zur  
Struktur



DFV-Umfrage Februar-März 2019 (Gesamt=80): Frage 7.4 : In welcher Branche sind Sie tätig?

# Erwartungen

## Motivation für Mitgliedschaft

82,5%	Austausch- und Kontaktmöglichkeiten
67,5%	Netzwerk bilden
58,8%	Know-How-Transfer
55,0%	Teil der Qualitätsgemeinschaft
53,8%	Information
46,3%	Beratung
43,8%	Interessenvertretung/Verbandspolitik
33,0%	Fort- und Weiterbildung
32,5%	Unterstützung bei der Leadgenerierung
22,5%	Marketing & Partnermanagement

DFV-Umfrage Februar-März 2019 (Gesamt=80, Mehrfachantwort möglich): Frage 1.4:  
 Aus welcher Motivation sind Sie ursprünglich in den DFV eingetreten ?

# Erwartungen

## Anforderungen an den Deutschen Franchiseverband

1. Fort- & Weiterbildung (Ø4,5)
2. Unterstützung bei der Leadgenerierung (Ø4,3)
3. Interessenvertretung/Verbandspolitik (Ø3,9)
4. Beratung (Ø3,5)
5. Informationen (Ø2,9)
6. Netzwerkaustausch- & Kontaktmöglichkeiten (Ø2,1)

DFV-Umfrage Februar-März 2019 (Gesamt=80): Frage 3.1: Im Folgenden sind sechs Anforderungen aufgeführt, die Sie an den Deutschen Franchiseverband haben könnten. Bitte bewerten Sie auf einer Skala von 1 (unwichtigste) bis 6 (wichtigste) welche Anforderung für Sie die wichtigsten sind. Jeder Rang darf nur einmal vergeben werden.

# Erwartungen

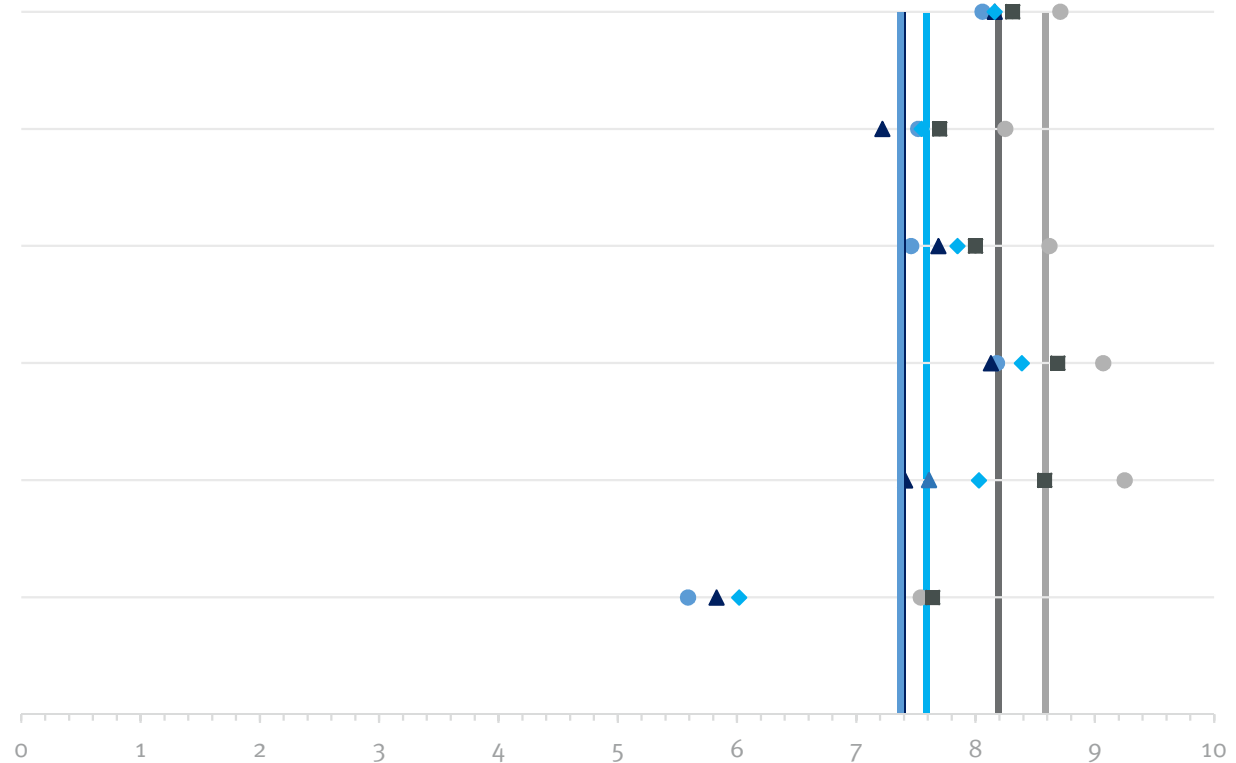
## Inwieweit werden diese Erwartungen erfüllt?

Die Erwartungen an den Verband werden grundsätzlich erfüllt.

Die neuen und kleinen Systeme sind bei der Unterstützung der Leadgenerierung zufriedener als der Rest.

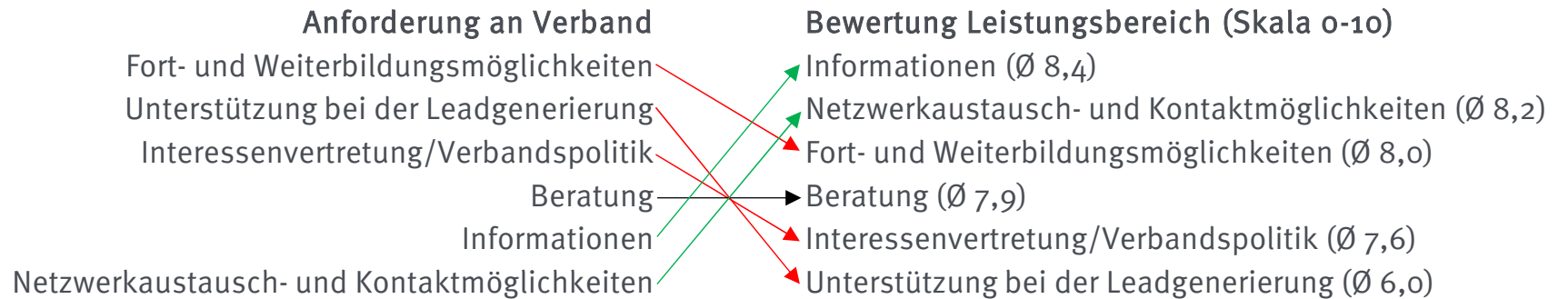
Netzwerkaustausch- und Kontaktmöglichkeiten	(n=80/13/14/33/38)
Interessenvertretung/Verbandspolitik	(n=67/10/12/29/32)
Beratung	(n=72/13/13/28/33)
Information	(n=80/13/14/33/38)
Fort- und Weiterbildung	(n=73/12/12/31/34)
Unterstützung bei der Leadgenerierung	(n=67/11/13/27/30)

- Langzeitmitglieder
- Neumitglieder
- kleine Systeme
- ▲ große Systeme
- ◆ alle Mitglieder



DFV-Umfrage Februar-März 2019 (Gesamt=80/13/14/33/38): Frage 3.2: In wieweit werden diese Erwartungen durch den DFV erfüllt? Bitte bewerten Sie auf einer Skala von 0 (gar nicht erfüllt) bis 10 (vollständig erfüllt).

# Anforderungen vs. Bewertung



DFV-Umfrage Februar-März 2019: siehe Frage 3.1 und Frage 3.2,

## Zwischenfazit

### Was ist gut?

- Erwartungen der Mitglieder an den Verband und die Mitgliedschaft werden generell erfüllt (Ø 7,6)

### Wo besteht Optimierungsbedarf?

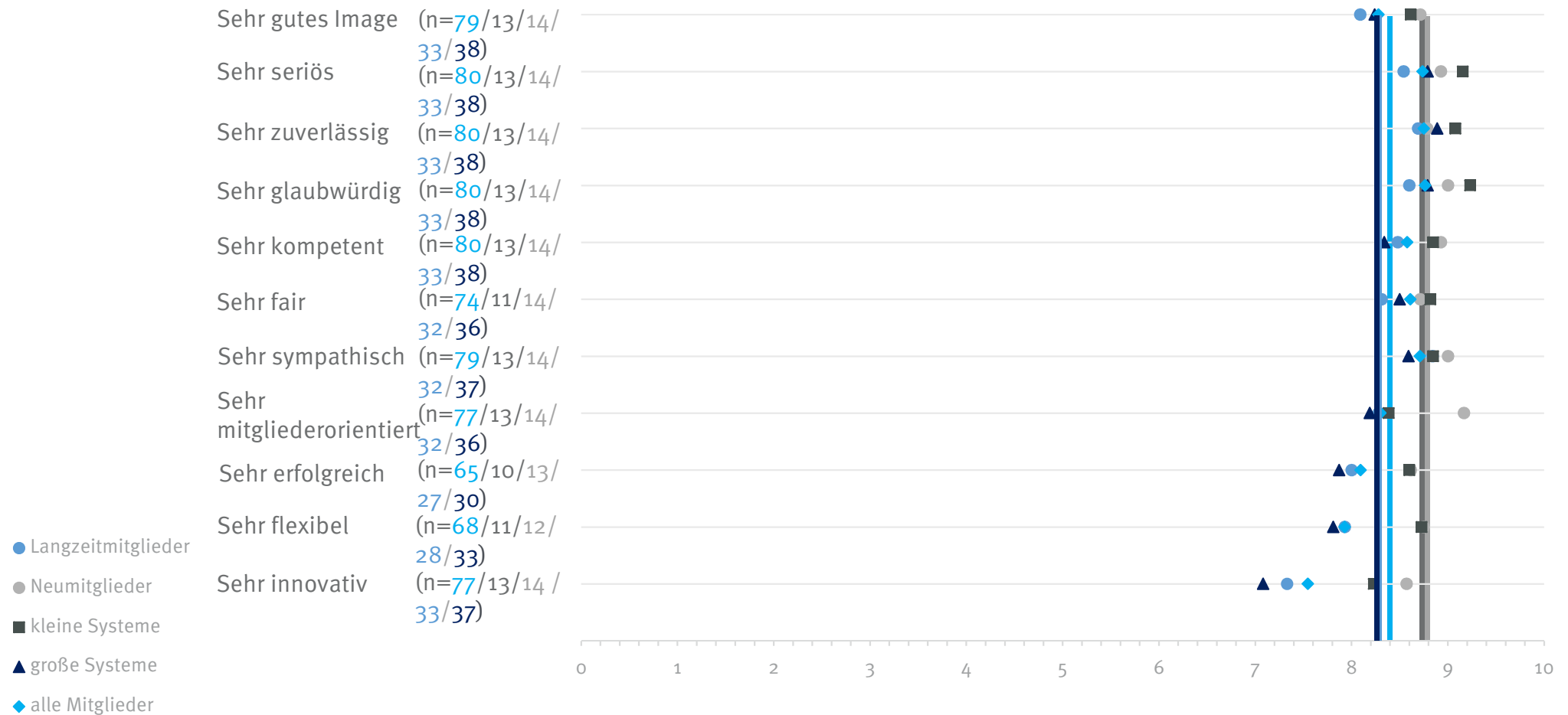
- Erfüllung der Erwartungen bezüglich der
  - Unterstützung bei der Leadgenerierung,
  - Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten und
  - Interessenvertretung & Verbandspolitik

DFV-Umfrage Februar-März 2019 (Gesamt=80): Frage 1.5: In wie weit haben sich Ihre Erwartungen an den DFV seit Ihrem Eintritt im Allgemeinen erfüllt? Bitte bewerten Sie auf einer Skala von 0 (gar nicht erfüllt) bis 10 (vollständig erfüllt).

# Image

Wie nehmen die Mitglieder den Verband wahr?

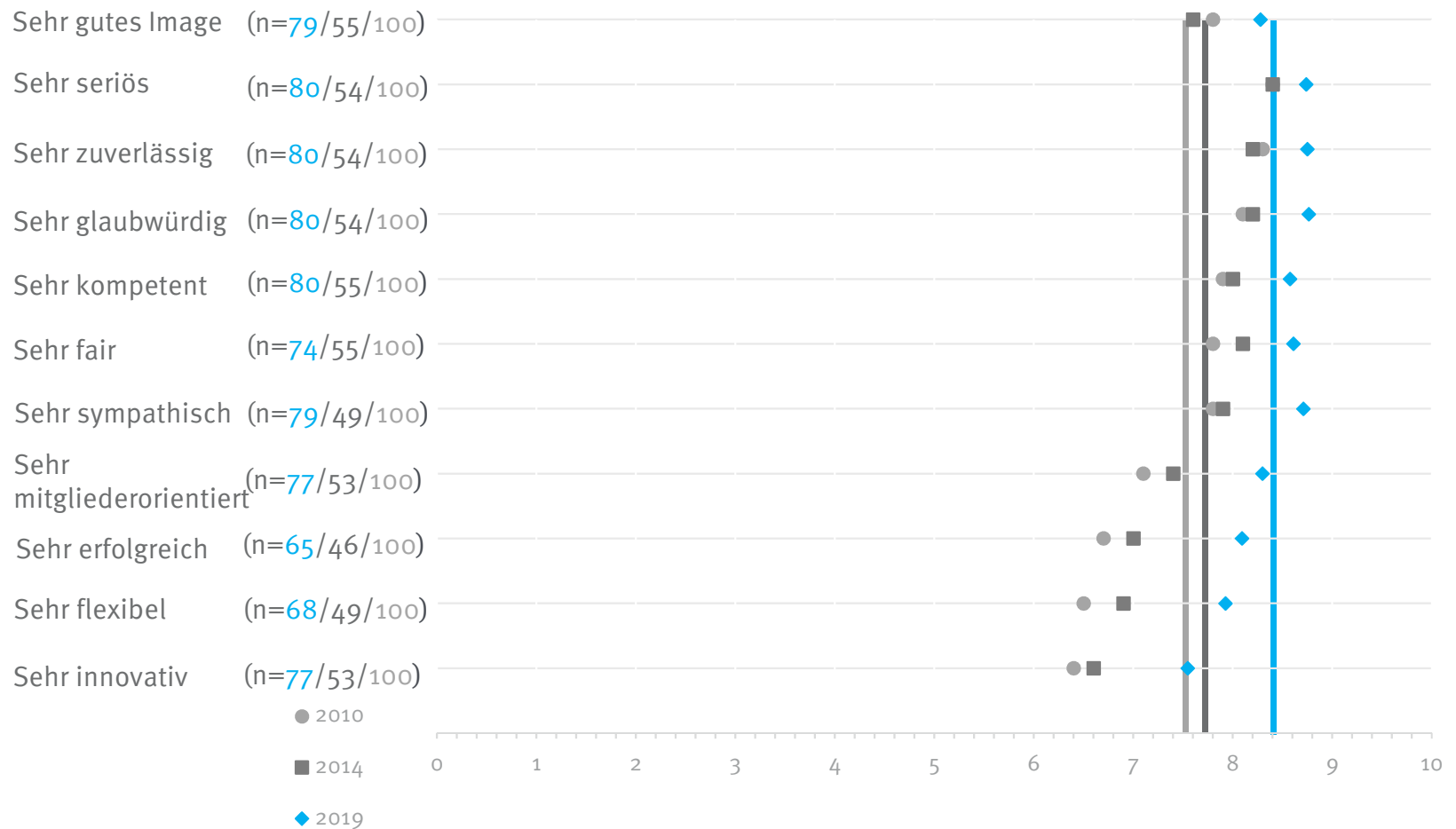
# Image des Verbandes



DFV-Umfrage Februar-März 2019 (Gesamt=80/13/14/33/38): Frage 2.1: In welchem Maße stimmen Sie folgenden Aussagen zu? Bitte bewerten Sie auf einer Skala von 0 (stimme überhaupt nicht zu) bis 10 (stimme vollständig zu).

# Image des Verbandes

## Vergleich 2010/2014/2019



DFV-Umfrage Februar-März 2019 (Gesamt=80): Frage 2.1: In welchem Maße stimmen Sie folgenden Aussagen zu? Bitte bewerten Sie auf einer Skala von 0 (stimme überhaupt nicht zu) bis 10 (stimme vollständig zu).

## Zwischenfazit

### Was ist gut?

- Deutliche **Verbesserung der Imagebewertung** gegenüber 2010 und 2014
- Sympathie, Seriösität, Glaubwürdigkeit und Zuverlässigkeit werden am besten bewertet
- **Neumitglieder** nehmen den Verband als **besonders mitgliederorientiert** wahr
- Verbesserung im Vergleich zu 2014: **Zustimmung kleiner Systeme ist sogar besser als der allgemeine Durchschnitt**

### Wo besteht Optimierungsbedarf?

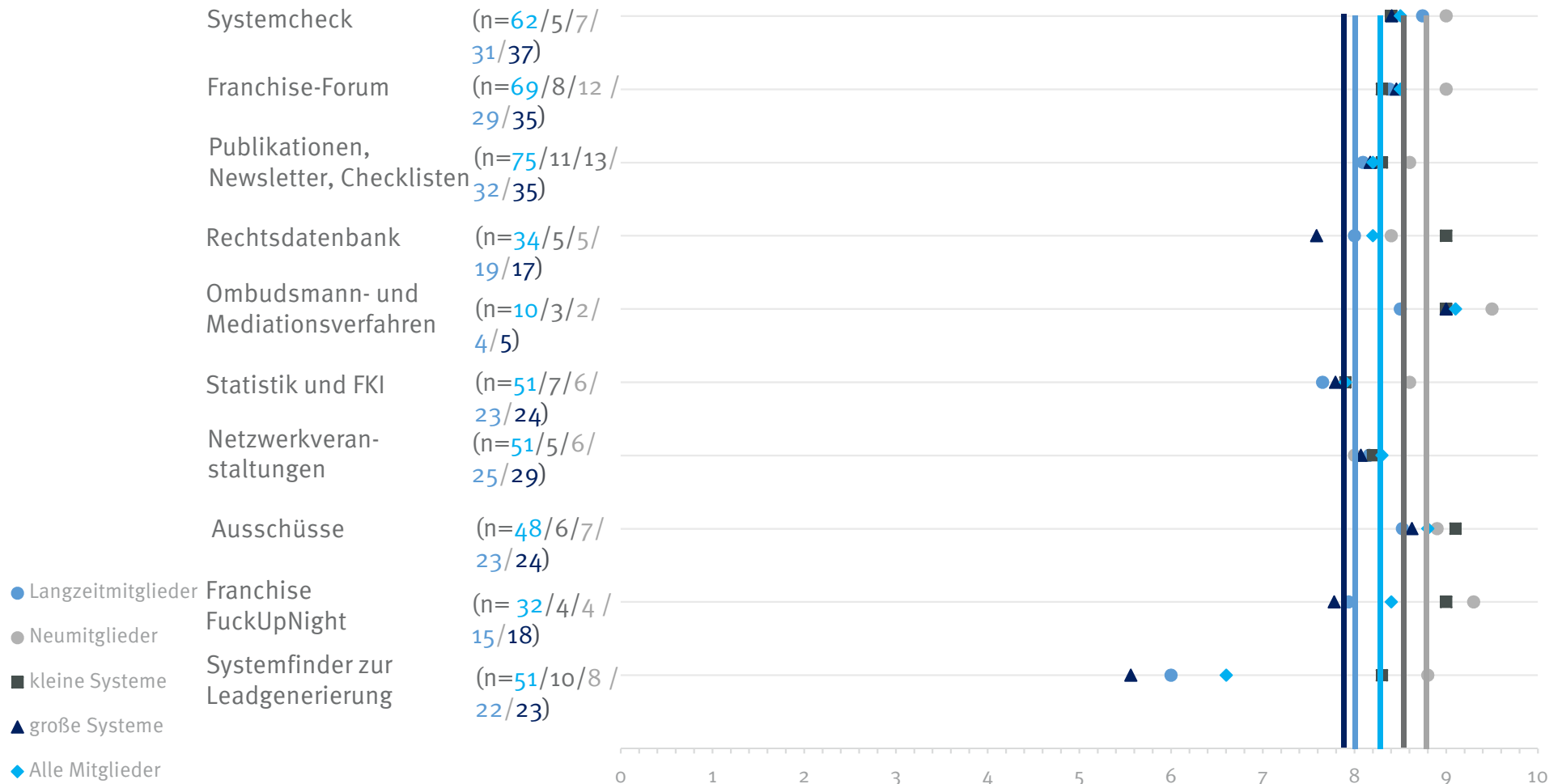
- **Innovativität bleibt der schlechteste Wert**

# Services

Zufriedenheit der Mitglieder mit den Leistungen  
und Services des Verbandes

# Zufriedenheit im Allgemeinen

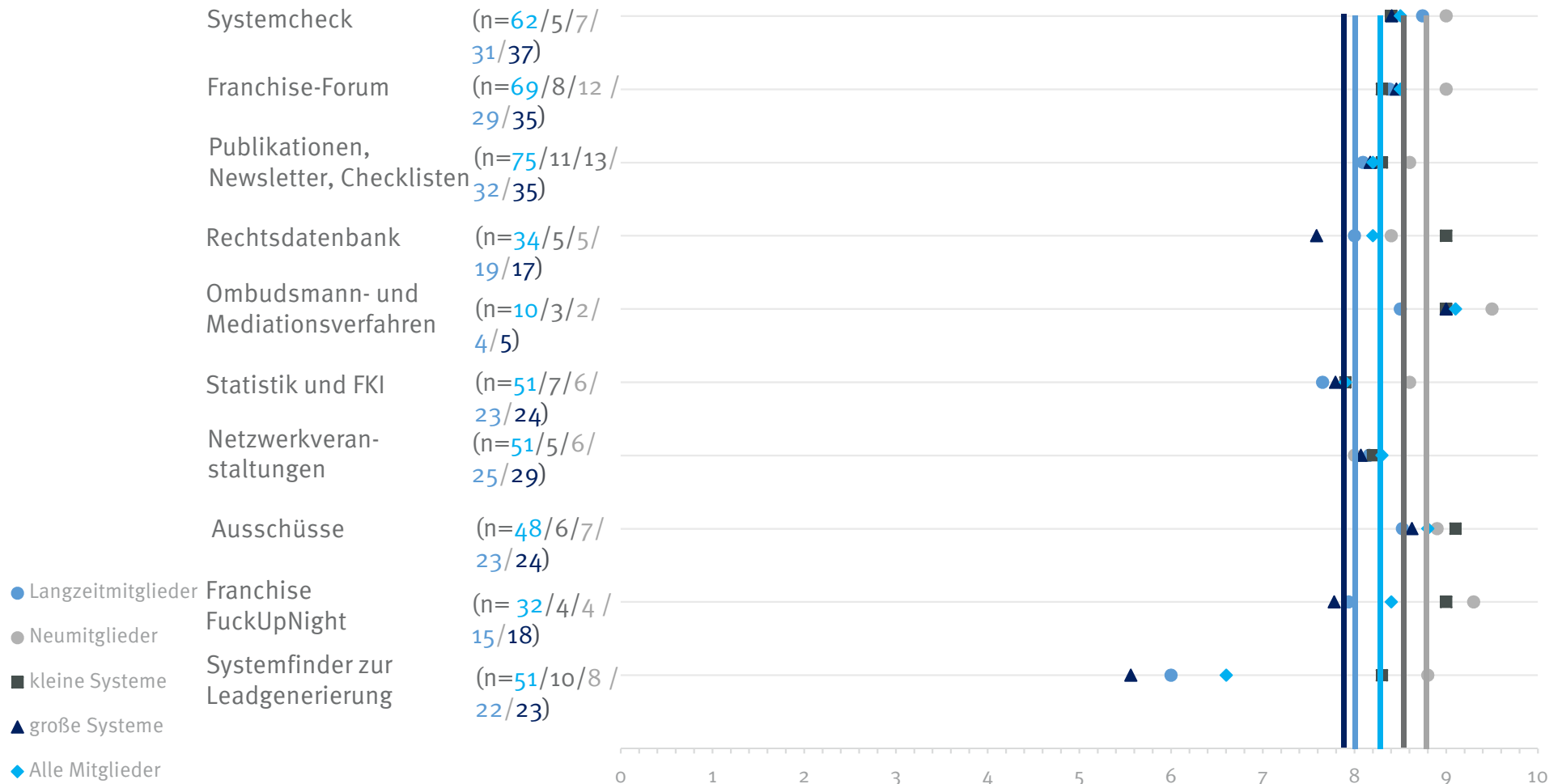
## Wie zufrieden sind sie mit...



DFV-Umfrage Februar-März 2019 (Gesamt=80/13/14/33/38): Frage 4.15 Wie zufrieden sind Sie im allgemeinen mit den folgenden Angeboten des Deutschen Franchiseverbandes? Bitte bewerten Sie auf einer Skala von 0 (sehr zufrieden) bis 10 (sehr unzufrieden).

# Zufriedenheit im Allgemeinen

## Wie zufrieden sind sie mit...



DFV-Umfrage Februar-März 2019 (Gesamt=80/13/14/33/38): Frage 4.15 Wie zufrieden sind Sie im allgemeinen mit den folgenden Angeboten des Deutschen Franchiseverbandes? Bitte bewerten Sie auf einer Skala von 0 (sehr zufrieden) bis 10 (sehr unzufrieden).

## Leistungen & Services

### **Wünschen Sie sich zusätzliche Leistungen oder Services?**

Ja	2%
Nein	68%
Weiß nicht	30%

DFV-Umfrage 8.Februar-8.März 2019: Frage 4.17 (n=80):

## Letzter Kontakt mit der Geschäftsstelle

### Wie zufrieden sind Sie mit...

Freundlichkeit	Ø 9,3
Motivation	Ø 9,1
Zuverlässigkeit	Ø 9,1
Fachliche Kompetenz	Ø 9,1
Erreichbarkeit	Ø 9,0
Letzter Kontakt insgesamt	Ø 9,1

In 91,3 Prozent der Fälle, war der letzte Ansprechpartner im Verband ein hauptamtlicher Mitarbeiter. 61,3 Prozent der Befragten hatten in den letzten 12 Monaten 1-5 Mal Kontakt mit der Geschäftsstelle. Die übrigen Teilnehmer hatten bis auf 2 Fälle mehr als 5 Mal Kontakt mit der Geschäftsstelle.

DFV-Umfrage Februar-März 2019 (Gesamt=80): Frage 4.8: Wie zufrieden waren Sie bei Ihrem letzten Kontakt mit den folgenden Aspekten des Ansprechpartners? Bitte bewerten Sie auf einer Skala von 0 (sehr unzufrieden) bis 10 (sehr zufrieden).

## Beschwerde beim Deutschen Franchiseverband

Nur 1 von 80 Teilnehmern hatte in den letzten 12 Monaten Anlass zur Beschwerde. Die Daten sind deswegen nicht aussagekräftig.

Im Jahr 2014 gaben 2 Teilnehmende an, sie hatten Grund zur Beschwerde. Ein Vergleich ist also auch hier nicht aussagekräftig.

DFV-Umfrage Februar-März 2019 (Gesamt=80, Mehrfachantwort möglich): Frage 4.8: Wie zufrieden waren Sie bei Ihrem letzten Kontakt mit den folgenden Aspekten des Ansprechpartners? Bitte bewerten Sie auf einer Skala von 0 (sehr unzufrieden) bis 10 (sehr zufrieden).

## Informationen

### Wie zufrieden sind Sie mit...

Verständlichkeit	Ø 8,6
Aktualität	Ø 8,5
Verfügbarkeit	Ø 8,4
Regelmäßigkeit	Ø 8,4
Aufbereitung/Gestaltung	Ø 8,4
Themen/Inhalte	Ø 8,3

85% der Befragten finden die Anzahl der Infomails genau richtig. Jeweils 7,5% finden die Anzahl entweder zu hoch oder zu niedrig.

DFV-Umfrage Februar-März 2019 (Gesamt=80): Frage 4.3: Wie zufrieden sind Sie mit folgenden Leistungen hinsichtlich der Information?  
Bitte bewerten Sie auf einer Skala von 0 (sehr unzufrieden) bis 10 (sehr zufrieden).

## Interessenvertretung/Verbandspolitik

### Wie zufrieden sind Sie mit...

Inhaltliche Schwerpunkte	Ø 7,9
Darstellung der Verbandsinteressen in der Öffentlichkeit	Ø 7,5
Reaktionsgeschwindigkeit bzgl. neuer Herausforderungen/Themen	Ø 7,5
Transparenz der Aktivitäten/ Maßnahmen	Ø 7,3
Einbindung der neuen Mitglieder	Ø 7,3
Durchsetzungsfähigkeit	Ø 6,9

DFV-Umfrage Februar-März 2019 (Gesamt=80): Frage 4.2: Wie zufrieden sind Sie mit folgenden Leistungen hinsichtlich der Interessenvertretung/Verbandspolitik? Bitte bewerten Sie auf einer Skala von 0 (sehr unzufrieden) bis 10 (sehr zufrieden).

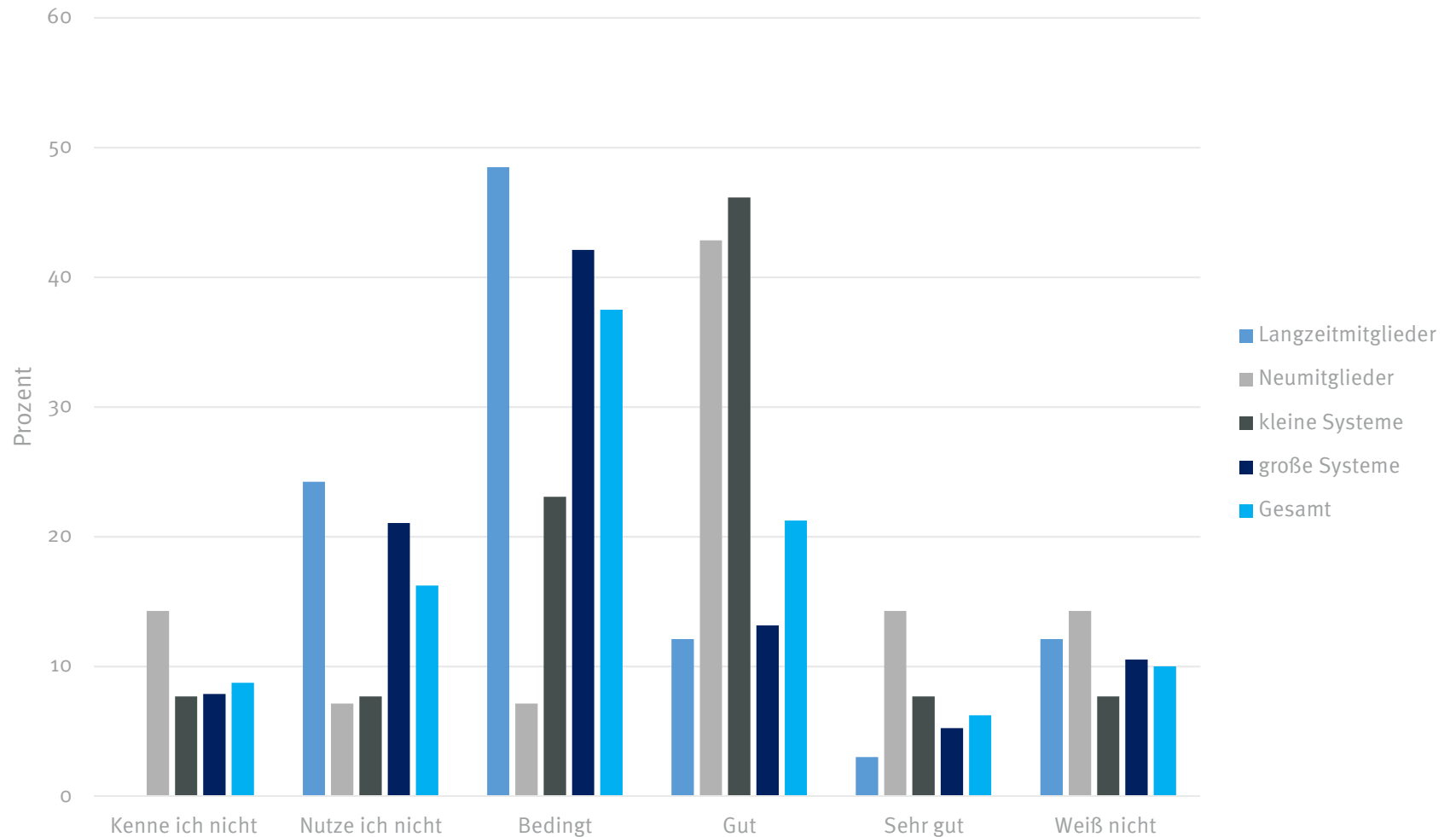
## Beratung

### Wie zufrieden sind Sie mit...

Freundlichkeit	Ø 9,1
Fachkompetenz	Ø 9,1
Zuverlässigkeit	Ø 8,9
Verfügbarkeit/Erreichbarkeit	Ø 8,9
Reaktionsgeschwindigkeit	Ø 8,9
Bedarfsorientierung der Beratung	Ø 8,9
Verbindlichkeit	Ø 8,8

DFV-Umfrage Februar-März 2019 (Gesamt=80): Frage 4.6: Wie zufrieden sind Sie mit folgenden Leistungen hinsichtlich der Beratung? Bitte bewerten Sie auf einer Skala von 0 (sehr unzufrieden) bis 10 (sehr zufrieden).

# Unterstützung bei der Leadgenerierung



DFV-Umfrage Februar-März 2019 (Gesamt=80/13/14/33/38): Frage 4.5 Wie bewerten Sie die Unterstützung bei der Leadgenerierung?

## Zwischenfazit

### Was ist gut?

- Insgesamt sind die Befragten **sehr zufrieden mit Beratung** und Informationen durch den Deutschen Franchiseverband
- Ein großer Teil der **Neumitglieder** und **kleinen Franchisesysteme** findet die Unterstützung bei der **Leadgenerierung gut**
- Der Kontakt mit der **Geschäftsstelle wird als außerordentlich gut bewertet**

### Wo besteht Optimierungsbedarf?

- Der Leistungsbereich **Verbandspolitik & Interessenvertretung schneidet im Durchschnitt schlechter** ab als die Bereiche Information und Beratung
- Im Allgemeinen wird die **Unterstützung bei der Leadgenerierung nicht positiv bewertet**

# Publikationen

## Wie beurteilen Sie die von Ihnen genutzten Publikationen hinsichtlich...

Hinweis  
Das die Stichprobenzahl nicht immer identisch bei 80 liegt, ist darauf zurückzuführen, dass die Teilnehmenden auch „Weiß nicht“, „Nicht genutzt“, „Nicht bekannt“ und „Keine Angabe“ ankreuzen konnten.



DFV-Umfrage Februar-März 2019 (Gesamt=80/13/14): Frage 4.22.2 Wie beurteilen Sie die von Ihnen genutzten Publikationen des Deutschen Franchiseverbandes hinsichtlich folgender Kriterien? Bitte bewerten Sie auf einer Skala von 0 (sehr zufrieden) bis 10 (sehr unzufrieden).

## Servicepublikationen

### Wie beurteilen Sie die folgenden Services des Deutschen Franchiseverbandes?

Leitfäden, Guidelines etc.	Ø 8,5
Franchiseratgeber	Ø 8,6
Checklisten	Ø 8,7

Die kleinen Systeme sind mit Ø 8,6 und die neuen Systeme mit Ø 8,7 genauso zufrieden wie die Gesamtheit.

DFV-Umfrage 8.Februar-8.März 2019: Frage 4.22.1 (n=80): Wie beurteilen Sie die folgenden Services des Deutschen Franchiseverbandes. Bitte bewerten Sie auf einer Skala von 0 (sehr unzufrieden) bis 10 (sehr zufrieden).

## Publikationen

### **Wünschen Sie sich zusätzliche Publikationen und Inhalte**

Ja	1%
Nein	48%
Weiß nicht	51%

# Website

## Beurteilung der neuen Website hinsichtlich...

Hinweis  
Das die Stichprobenzahl nicht immer identisch bei 80 liegt, ist darauf zurückzuführen, dass die Teilnehmenden auch „Weiß nicht“, „Nicht genutzt“, „Nicht bekannt“ und „Keine Angabe“ ankreuzen konnten.

- Langzeitmitglieder
- Neumitglieder
- kleine Systeme
- ▲ große Systeme
- ◆ Gesamt



DFV-Umfrage Februar-März 2019 (Gesamt=80/13/14/33/38): Frage 4.23 Wie beurteilen Sie die neue Website hinsichtlich folgender Kriterien? Bewerten Sie auf einer Skala 0 (sehr schlecht) bis 10 (sehr gut).

# Website

## Beurteilung der neuen Website hinsichtlich...

Hinweis  
Das die Stichprobenzahl nicht immer identisch bei 80 liegt, ist darauf zurückzuführen, dass die Teilnehmenden auch „Weiß nicht“, „Nicht genutzt“, „Nicht bekannt“ und „Keine Angabe“ ankreuzen konnten.

- Langzeitmitglieder
- Neumitglieder
- kleine Systeme
- ▲ große Systeme
- ◆ Gesamt



DFV-Umfrage Februar-März 2019 (Gesamt=80/13/14/33/38): Frage 4.23 Wie beurteilen Sie die neue Website hinsichtlich folgender Kriterien? Bewerten Sie auf einer Skala 0 (sehr schlecht) bis 10 (sehr gut).

## Kommunikationskanäle

### Wie zufrieden sind Sie im Allgemeinen mit den Kommunikationskanälen des Deutschen Franchiseverbandes?

	Ø Alle	Ø Kleine	Ø Neue
Blog	8,2	7,3	8,5
Facebook	8,6	8,0	9,5
Twitter	8,4	7,0	9,3
Instagram	7,5	7,0	9,3
WhatsApp Channel	8,3	7,6	8,7
LinkedIn	8,3	7,5	9,0
Xing	8,1	7,4	9,0
Newsletter	8,5	8,5	9,0

DFV-Umfrage 8.Februar-8.März 2019: Frage 4.16 (n=80): 4.16 Wie zufrieden sind Sie im Allgemeinen mit den Kommunikationskanälen des Deutschen Franchiseverbandes? Bitte bewerten Sie auf einer Skala von 0 (sehr unzufrieden) bis 10 (sehr zufrieden).

## Schulungen und Seminare Wie zufrieden sind Sie mit...

	Ø Alle	Ø Kleine	Ø Neue
Schule des Franchising	8,4	Ø 9,1	Ø 9
Franchisemanager	8,7	k.A.	Ø 9,5
Digitalisierungsmanager	8,1	k.A.	k.A.
Optimale Franchise- verträge Rechtsrahmen & Gestaltung	8,2	k.A.	k.A.

DFV-Umfrage Februar-März 2019 (Gesamt=80/13/14): Frage 5.1: Wie zufrieden sind Sie mit den Seminaren und Schulungen des Deutschen Franchise Instituts ? Bewerten Sie auf einer Skala von 0 (sehr unzufrieden) bis 10 (sehr zufrieden).

## Bildungsangebote

### **Würden Sie die Bildungsangebote des Deutschen Franchise Instituts weiterempfehlen?**

Ja	56%
Nein	5%
Keine Angabe	39%

DFV-Umfrage 8.Februar-8.März 2019: Frage 5.3 (n=80)

## Zwischenfazit

### **Publikationen, Website, Kommunikationskanäle, Rechtsdatenbank und Schulungen**

Was ist gut?

- **Die Kommunikationskanäle** des Verbandes werden von den Mitgliedern **positiv bewertet**. Die Plattform **Instagram** wird am **wenigsten genutzt**, wo hingegen **Facebook am stärksten genutzt** wird.
- Die Website kommt besonders bei den Neumitgliedern und jungen Systemen gut an.

Wo besteht Optimierungsbedarf?

- Handlungsbedarf sehen die Mitglieder vor allem im Hinblick auf die **Suchfunktion bei der Website**.

## Der Systemcheck

### Wie beurteilen Sie den Systemcheck des Deutschen Franchiseverbandes?

	Ø Alle	Ø Kleine	Ø Neue
Transparenz	8,3	8,3	9,1
Richtlinien	8,5	8,3	9,1
Prüfungskriterien	8,5	8,2	9,3
Ablauf	8,3	8,2	9,3
Nutzen	8,3	7,5	9,4
Qualitätsmanagement	8,5	7,8	9,5

DFV-Umfrage 8.Februar-8.März 2019: Frage 4.19.1 Alle:(n=80/13/14) Wie beurteilen Sie den Systemcheck? Bitte bewerten Sie auf einer Skala von 0 (sehr unzufrieden) bis 10 (sehr zufrieden). Es handelt sich bei den Zahlen um Durchschnittswerte.

## Qualitätssiegel

### Inwiefern schafft das Qualitätssiegel Vertrauen?

Einfluss des Qualitätssiegels auf das Vertrauen von Franchisenehmern zu Franchisegebern	Ø 7,9
Einfluss des Qualitätssiegels auf das Image der Franchisewirtschaft	Ø 8,1
Einfluss bei der Leadgenerierung	Ø 7,4

DFV-Umfrage 8.Februar-8.März 2019: Frage 4.19.2 (n=80): Inwieweit hat das Qualitätssiegel Ihrer Meinung nach Einfluss auf das Vertrauen von Franchisenehmern zu Franchisegebern bzw. auf das Image der Franchisewirtschaft? Bitte bewerten Sie auf einer Skala von 0 (sehr unzufrieden) bis 10 (sehr zufrieden).

## Qualitätssiegel

### Hilft das Qualitätssiegel beim Zugang zu Finanzierungsmöglichkeiten?

Ja	24%
Nein	36%
Weiß nicht	40%

DFV-Umfrage 8.Februar-8.März 2019: Frage 4.19.3 (n=80) Hat Ihnen der Verband, bzw. das Qualitätssiegel des Verbands beim Zugang zu Finanzierungsmöglichkeiten, bspw. zu Bürgschaften durch Bürgschaftsbanken, zu Beteiligungskapital oder Gründungskrediten geholfen?

## Qualitätssiegel

### **Inwieweit wird Ihrer Meinung nach, die Seriosität der Franchisewirtschaft durch das Qualitätssiegel Systemcheck erhöht?**

...Einfluss des Qualitätssiegels auf die Reputation der Franchisewirtschaft

Ø 7,9

DFV-Umfrage 8.Februar-8.März 2019: Frage 4.19.4(n=80) inwieweit wird Ihrer Meinung nach, die Seriosität der Franchisewirtschaft durch das Qualitätssiegel Systemcheck erhöht/verbessert? Bitte bewerten Sie auf einer Skala von 0 (sehr unzufrieden) bis 10 (sehr zufrieden).

## Zwischenfazit Qualitätssiegel und Systemcheck

Was ist gut?

- Das Qualitätssiegel wird von den Mitgliedern **generell gut bewertet.**

Wo besteht Optimierungsbedarf?

- Optimierungsbedarf gibt es noch **beim Nutzen für die Leadgenerierung.** Die Mitglieder des Verbandes sehen das Qualitätssiegel nicht als Instrument zur Generierung neuer Leads an. Zudem geben rund **75% der Befragten an, dass das Siegel nicht bei der Finanzierung** neuer Projekte hilft.

## Franchise Forum

### **Nehmen Sie regelmäßig am Franchise Forum teil?**

Ja 58%

Nein 39%

Weiß nicht 3%

DFV-Umfrage 8.Februar-8.März 2019: Frage 4.20.1 (n=80) Nehmen Sie regelmäßig am Franchise Forum teil?

## Franchise Forum

### Wie beurteilen Sie das Franchise Forum hinsichtlich folgender Kriterien?

Austausch- und Kontaktmöglichkeiten	Ø 8,7
Netzwerk	Ø 8,6
Qualität und Keynotes	Ø 8,3
Programm	Ø 8,1
Information	Ø 8,0
Know-how-Transfer	Ø 7,7
Mehrwert	Ø 7,5

DFV-Umfrage 8.Februar-8.März 2019: Frage 4.20.2 (n=80): Wie beurteilen Sie das Franchise Forum hinsichtlich folgender Kriterien? Bitte bewerten Sie auf einer Skala von 0 (sehr unzufrieden) bis 10 (sehr zufrieden).

## Zwischenfazit **Franchise Forum**

### Was ist gut?

- Das **Franchise Form eignet sich besonders gut zum Netzwerken** und zum Knüpfen von neuen Kontakten. Rund 60% der Befragten nehmen regelmäßig am Forum teil.

### Wo besteht Optimierungsbedarf?

- Im Hinblick auf den **Know-how-Transfer** der Veranstaltung sehen die Befragten **noch Raum zur Verbesserung.**

## Franchise Expo

### **Wenn Sie als Aussteller an der Franchise Expo teilgenommen haben,...**

...konnten Sie infolge der Messe neue Franchisenehmer verzeichnen?

Ja 14%

Nein 30%

Weiß nicht 56%

DFV-Umfrage 8.Februar-8.März 2019: Frage 4.21 (n=80)

## Franchise Expo

**Wenn Sie als Aussteller an der Franchise Expo teilgenommen haben,**

...konnten Sie durch die Fachvorträge neue Impulse und Ideen für Ihre eigene Arbeit mitnehmen?

Ja 23%

Nein 17%

Weiß nicht 60%

## Franchise Expo

**Wenn Sie als Aussteller an der Franchise Expo teilgenommen haben,**

...würden Sie in 2019 teilnehmen?

Ja 38%

Nein 23%

Weiß nicht 39%

## Zwischenfazit **Franchise Expo**

Was ist gut?

- Rund **ein Viertel der Befragten schätzt die Fachvorträge und neuen Impulse** der Franchise Expo.

Wo besteht Optimierungsbedarf?

- Die Expo wird von den Mitgliedern nicht als Plattform zur Gewinnung neuer Franchisenehmer wahrgenommen und rund **62% der Befragten würden nicht erneut oder nicht sicher an einer weiteren Expo teilnehmen.**

## Mediations- und Ombudsmannverfahren

### Wie beurteilen Sie das Mediations- und Ombudsmannverfahren des Deutschen Franchiseverbandes hinsichtlich folgender Kriterien?

	Ø	Weiß nicht/Keine Angabe
Transparent	8,8	75
Verständlichkeit des Verfahrens	9,0	76
Zugänglichkeit zum Verfahren	8,3	76
Prozess der Antragsstellung	8,3	76

DFV-Umfrage 8.Februar-8.März 2019: Frage 4.25 (n=80) Wie beurteilen Sie das Mediations- und Ombudsmannverfahren des Deutschen Franchiseverbandes hinsichtlich folgender Kriterien? Bitte bewerten Sie auf einer Skala von 0 (sehr unzufrieden) bis 10 (sehr zufrieden).

## Mediations- und Ombudsmannverfahren

### Wie beurteilen Sie das Mediations- und Ombudsmannverfahren des Deutschen Franchiseverbandes hinsichtlich folgender Kriterien?

	Ø	Weiß nicht/Keine Angabe
Durchführung	8,8	76
Antragsstellung	9,0	75
Qualität der Entscheidungen	8,8	76
Nutzen für die tägliche Arbeit	8,0	75

DFV-Umfrage 8.Februar-8.März 2019: Frage 4.25 (n=80) Wie beurteilen Sie das Mediations- und Ombudsmannverfahren des Deutschen Franchiseverbandes hinsichtlich folgender Kriterien? Bitte bewerten Sie auf einer Skala von 0 (sehr unzufrieden) bis 10 (sehr zufrieden).

## Zwischenfazit

### **Mediations- Ombudsmannverfahren**

Was ist gut?

- Das Verfahren wird **bei der Teilnahme als positiv bewertet.**

Wo besteht Optimierungsbedarf?

- Ebenso wie 2014 ist es auch 2019 **den Mitgliedern kaum bekannt.**

## Franchise Klima Index und Statistikumfragen

### Wie beurteilen Sie die Statistikumfragen und den Franchise Klima Index (FKI) zur Abfrage des Stimmungsbildes im Verband und zur Zahlengenerierung unter den Mitgliedsunternehmen?

Inhalte	Ø 7,8
Häufigkeit der Befragung	Ø 7,9
Aussagekraft	Ø 7,3
Umfang/Anzahl der Fragen	Ø 7,4
Mehrwert der Ergebnisse	Ø 7,1

DFV-Umfrage 8.Februar-8.März 2019: Frage 4.26 (n=80): Wie beurteilen Sie die Statistikumfragen und den Franchise Klima Index (FKI) zur Abfrage des Stimmungsbildes im Verband und zur Zahlengenerierung unter den Mitgliedsunternehmen?? Bitte bewerten Sie auf einer Skala von 0 (sehr unzufrieden) bis 10 (sehr zufrieden).

## Deutsches Franchise Institut (DFI)

### Wie zufrieden sind Sie mit den Fort- und Weiterbildungen?

	Ø Alle	Ø Kleine	Ø Neue
fachliche Kompetenz der Referenten/Leiter	8,4	8,0	8,8
Aktualität	8,3	8,6	9,4
Praxisnähe	8,4	9,0	9,3
Regelmäßigkeit	8,3	8,5	9,0
Themen/Inhalte	8,2	8,4	9,0
Preis-/Leistungsverhältnis	7,9	8,0	8,6
Veranstaltungsort	7,8	7,7	8,5
Möglichkeiten des Erwerbs von Zusatzqualifikationen	8,3	8,2	9,3

DFV-Umfrage 8.Februar-8.März 2019: Frage 5.2 (n=80) Wie zufrieden sind Sie mit folgenden Leistungen hinsichtlich der Fort- und Weiterbildung? Bitte bewerten Sie auf einer Skala von 0 (sehr unzufrieden) bis 10 (sehr zufrieden).

## Bildungsangebote des Deutschen Franchise Instituts

Niveau ist zu niedrig

Guter Anlaufpunkt für Know-how-Vermittlung  
im Franchising

Erklärung zur  
Struktur

**Teilnehmerzertifikate vom DFV gelten  
als anerkannt**

Bisher nicht genutzt

hohe Qualität & zahlreiche  
Möglichkeiten zum  
Netzwerken

# Hilfreich für die Praxis

Fachlich sehr  
kompetent

guter Austausch mit Referenten und  
Teilnehmern

DFV-Umfrage 8.Februar-8.März 2019: Frage 5.3.2 (n=80): Bitte begründen Sie kurz Ihre Antwort, ob Sie die Bildungsangebote des Deutschen Franchise Instituts weiterempfehlen würden.

## Zwischenfazit

### **Franchise Klima Index, Statistikumfragen und Deutsches Franchise Institut**

#### Was ist gut?

- Insgesamt sind die **Bildungsangebote des Deutschen Franchise Instituts für die praktische Arbeit hilfreich**. Die **Referenten werden als fachlich kompetent** eingestuft.

#### Wo besteht Optimierungsbedarf?

- Die **Befragten empfinden die Statistikumfragen als zu häufig** und sehen einen befriedigenden Mehrwert in den Ergebnissen.

# Wünsche

Anregungen, Ideen und Wünsche der Mitglieder

# Anregungen, Ideen und Wünsche



DFV-Umfrage 08.02.-08.03.2019: Frage 6. (n:80): Gibt es sonst noch Anregungen, Ideen und Wünsche, die Sie uns gern mitteilen möchten?

# Fazit

Handlungsempfehlungen und Vergleich zur letzten Umfrage

# Fazit

## Umfrage 2019

Was ist gut?

- Die Mitglieder sind mit der Arbeit des Verbandes sehr zufrieden.
- Die **stärkere Einbindung der kleinen und neuen Systeme hat funktioniert**. Sowohl die neuen als auch die kleinen Systeme bewerten das Image und die Angebote des Verbandes positiver als noch 2014.
- Die Arbeit der Geschäftsstelle sticht besonders heraus und wird als herausragend von den Mitgliedern wahrgenommen.
- Die **Publikationen schneiden im Vergleich zur Umfrage 2014 sehr gut** ab. Sie werden als verständlich wahrgenommen und erscheinen im richtigen Turnus.

DFV-Umfrage 8.Februar-8.März 2019: Frage 5.2 (n=80) Wie zufrieden sind Sie mit folgenden Leistungen hinsichtlich der Fort- und Weiterbildung? Bitte bewerten Sie auf einer Skala von 0 (sehr unzufrieden) bis 10 (sehr zufrieden).

## Fazit

### Umfrage 2019

Wo besteht Optimierungsbedarf?

- Im Unterschied zur letzten Umfrage sind 2019 vor allem die bereits **bestehenden Mitglieder und Mitglieder größerer Systeme mit den Leistungen des Verbandes weniger zufrieden** als die Neumitglieder und kleinen Systeme.
- Wie auch 2014 ist das **Mediations- und Ombusmannverfahren den Mitgliedern kaum bekannt**
- Der **Relaunch der Website** wird von den Mitgliedern positiv bewertet, jedoch gibt es auch hier ein **Gefälle zwischen den Neumitglieder und kleinen Systemen** im Gegensatz zu des restlichen Mitgliedern des Verbandes.
- Im Gegensatz zur Zuverlässigkeit oder Transparenz ist das Thema **Innovation noch immer im unteren Drittel der Imageskala.**

DFV-Umfrage 8.Februar-8.März 2019: Frage 5.2 (n=80) Wie zufrieden sind Sie mit folgenden Leistungen hinsichtlich der Fort- und Weiterbildung? Bitte bewerten Sie auf einer Skala von 0 (sehr unzufrieden) bis 10 (sehr zufrieden).

## Fazit

### Erste Handlungsempfehlungen

- Schaffen von Angeboten für die größeren und großen Franchisesysteme des Verbandes vielleicht durch **ein spezielles Format für Langzeitmitglieder und/oder große Systeme.**
- **Anpassungen bei der Unterstützung der Leadgenerierung** vornehmen.
- **Suchfunktion der Website** vereinfachen.
- **Weniger häufig und kürzere Statistikumfragen** sowie noch gezieltere Fragen, die einen Mehrwert für die Teilnehmer schaffen.
- Den **Nutzen des Mediations- und Ombudsmannverfahrens** promoten.

DFV-Umfrage 8.Februar-8.März 2019: Frage 5.2 (n=80) Wie zufrieden sind Sie mit folgenden Leistungen hinsichtlich der Fort- und Weiterbildung? Bitte bewerten Sie auf einer Skala von 0 (sehr unzufrieden) bis 10 (sehr zufrieden).

# Kontakt

ADVERB – Agentur für Verbandskommunikation  
Luisenstraße 41  
D-10117 Berlin

Tel. 030 / 30 87 85 88-0  
Fax. 030 / 30 87 85 88-77  
[berlin@agentur-adverb.de](mailto:berlin@agentur-adverb.de)  
[www.agentur-adverb.de](http://www.agentur-adverb.de)