



hairfree Institut Osnabrück, Lotter Strasse 104, 49078 Osnabrück

16. März 2017

hairfree GmbH  
z. Hd. Herrn Ketterern  
Rheinstraße 19 - 21

64283 Darmstadt

Betreff: Unsere Franchisepartnerschaft

Sehr geehrter Herr Ketterern,

leider werden sich unsere Wege in unserer Franchisepartnerschaft trennen. Auf diesem Wege möchte ich Ihnen ein kurzes Feedback zu meinem Institut in Osnabrück geben.

Nach meinem abgeleisteten Dienst bei der Bundeswehr als Zeitsoldat entschloss ich mich zukünftig selbständig zu werden. Das naheliegende war für mich im Bereich des Franchisings – ein erprobtes und erfolgreiches System zu nutzen. Hierzu absolvierte ich ein betriebswirtschaftliches Studium mit den Schwerpunkten Franchise und Controlling, welches ich sehr gut abschloss und zu den Jahrgangsbesten zählte. Als Abschlussarbeit habe ich mich mit dem Franchisepartnerakquiseprozess auseinandergesetzt. Das Ganze nicht uneigennützig - ich selbst durchlief den Akquiseprozess bei verschiedenen Franchisegebern, unter anderem auch bei hairfree, und erhielt somit Innenansichten der jeweiligen Systeme um meine Entscheidung zu forcieren.

Meine Beweggründe für die Entscheidung mich mit hairfree selbständig zu machen waren geprägt vom Fachwissen über die Franchisebranche, also wie ein Franchisesystem aufgestellt sein muss, um langfristig erfolgreich und dem Wettbewerb gewachsen zu sein. Und andererseits im Detail, wie die von mir verglichenen Franchisegeber aufgestellt sind.

Pragmatisch gesehen übererfüllte hairfree meine Anforderungskriterien an das für mich optimale System: hairfree war klar „ganz oben“ auf dem Markt positioniert, Inhaber der Marktführerschaft, der Vorreiter in der DHE (und somit imstande neue Impulse setzen zu können – wie z. B. mit der skincare Serie bereits geschehen) und eine hochwertige Lifestyle-Marke in einem boomenden Markt.

...



Dies bedeutete für mich, dass bei der Franchisezentrale alle Prozesse optimal definiert sind und ablaufen mussten. Das war insofern wichtig für mich, da ich nicht nur komplett branchenfremd war, sondern auch wenig Erfahrung in der Personalführung mitbrachte.

Bedingt durch die chronologisch aufgebaute Ausbildung in der hairfree Academy fühlte ich mich aber optimal auf meine Aufgabe vorbereitet. Dieses positive Bild spiegelte sich auch im Voreröffnungsprojekt deutlich wider.

Hier verließ ich aber den Weg den mir hairfree empfohlen hatte; statt Teilzeitkräften stellte ich direkt eine Vollzeitkraft ein, akquirierte nicht rechtzeitig und in nicht ausreichender Menge Promotion-Mitarbeiter. Durch den Engpass in der Promotion wählte ich schlussendlich nicht die optimalsten Promoter aus, sondern diejenigen, die zeitlich abkömmlich waren. Dieses hatte zur Folge, dass ich kaum an die Benchmark der Leads gekommen bin – in quantitativer und qualitativer Sicht, schon gar nicht in der Kostenrechnung. Hier erfuhr ich zum ersten Mal außergewöhnliche Hilfe seitens der Zentrale: aus ihrem betriebseigenen Institut in Darmstadt wurde mir kurzfristig eine Promoterin überlassen – über 90 Leads wurden an nur zwei Tagen geschrieben (Zielvorgabe 100-120 im Monat). Klares Indiz, dass hairfree in Osnabrück mehr als genug Kunden gewinnen kann.

Leider schaffte ich es nicht in der Folgezeit meine Mitarbeiterin so weit zu coachen und zu motivieren, dass die Beratungstermine auch nur annähernd in ausreichender Höhe und Menge abgeschlossen wurden. Als meine Fixkosten meine Einnahmen überstiegen musste ich mich von dieser trennen – die Konsequenz daraus war allerdings, dass ich, unter anderem, nur noch Abschlüsse im Bereich der Oberlippe und Achseln bei den Kundinnen erzielte, der einträgliche und besonders von Leidenskunden präferierte Intimbereich blieb mir so leider verwehrt.

Die abgeschlossenen Kunden konnten auch nicht als Sofort- oder Ratenzahler gewonnen werden, so dass ich keinen konstanten Zahlungseingang schaffen konnte. Getrieben durch Versagens- und Existenzängste habe ich mich nicht der Zentrale öffnen können und mich somit schlussendlich rechtzeitiger Hilfsmaßnahmen Ihrerseits selbst verschlossen.

Zwar wurde im Januar durch einen enormen Kraftakt seitens Frau Wetzel und Ihres Teams aus Wolfsburg versucht zu helfen – und das in Gänze ohne finanziellen Aufwand für mich, wiederum außergewöhnlich, – letztlich war es für mich schon zu spät.

Frau Wetzel zog aus Ihrem Institut Ressourcen in Form von Promotion, Telefonie und Beratung ab und stellte mir diese, unter Inkaufnahme eigener Einbußen, selbstlos zur Verfügung. Es wurden schließlich 15 Beratungstermine für 2 Tage generiert (Zielvorgabe 40 stattfindende BT pro Monat) – wiederum ein Nachweis, dass der Standort Osnabrück sehr profitabel betrieben werden kann, wenn die richtigen Personen an den richtigen Positionen tätig sind.

...



Letztendlich habe Ich mich und meine Fähigkeiten überschätzt und die Aufgaben als Geschäftsmann deutlich unterschätzt. Tatsächlich bin ich dieser Aufgabe eher in einer naiven Art begegnet.

Ich möchte mich auf diesem Wege bei allen Mitarbeitern der Zentrale bedanken, insbesondere bei Herrn Füll, Frau Heller, Frau Wetzel und natürlich auch bei Ihnen, die mich zu jeder Zeit weit über das zu erwartbare Maß hinaus unterstützt und an meinen Erfolg geglaubt haben. Zu keinem Zeitpunkt kam das Gefühl auf, dass der Franchisegeber mich in irgendeiner Art aufgegeben hätte oder fallen lassen würde. Hervorzuheben ist aber auch die tolle Unterstützung innerhalb der Franchisepartner, keinesfalls eine Selbstverständlichkeit.

Schlussendlich kann ich nur Jens Hilbert bestätigen; „Managementfehler bestraft das Kapital sofort“.

Mit freundlichen Grüßen,  
herzlichst,

A handwritten signature in blue ink that reads 'Finger'.

David Finger  
Geschäftsleitung

hairfree Institut Osnabrück  
Inh. David Finger  
Lotter Str. 104 - 49078 Osnabrück  
Tel: 0541-66899130 - Fax: 0541-66899140  
mailto:info@hairfree-osnabrueck.de