

# Unternehmerinterview

## Chefgespräch mit Gabriele und Jürgen Dawo

Gabriele und Jürgen Dawo, Inhaber und Geschäftsführer der Town & Country Haus Lizenzgeber GmbH zu den Themen: Faktoren für den Erfolg als Franchise-Nehmer; Fehler in der Start- und Aufbauphase; Familie und Firma; unternehmerische Erfahrungen und Ziele; Perspektiven und Zukunft des Franchising; Aktivitäten des Deutschen Franchise-Verbandes und Ethik in Wirtschaft und Gesellschaft.

**franchiseERFOLGE:** Der Schritt in die Selbstständigkeit erfordert gerade heute, in wirtschaftlich schwierigeren Zeiten Mut und einen kühlen Kopf. Was können Sie als erfolgreiche Unternehmer unseren Leserinnen und Lesern mit auf den Weg geben? Was sind die wichtigsten Faktoren für den Erfolg?

**Herr Dawo:** Der wichtigste Faktor für den Erfolg im Franchising ist, dass man sich von Beginn an das System hält. Ansonsten macht es wenig Sinn, sich in ein Konzept einzukaufen. Wir stellen aber immer wieder fest, dass die Menschen denken mit dem Erwerb der Marke laufen die Geschäfte von selbst. Das funktioniert nicht. Es gilt vom ersten Monat an die 100%ige Umsetzung des Konzeptes und die eigenen Ideen, die man als Gründer zweifellos hat, sollte man zunächst hinten anstellen. Später, wenn der Durchbruch geschafft ist, kann man seine individuellen Ideen einbringen. Aber für den Anfang gilt, das Konzept zu 100% umzusetzen.

**Frau Dawo:** Wir stellen auch fest, dass manche Partner Ihre neuen Aufgaben etwas zögerlich in Angriff nehmen, es an den notwendigen Aktivitäten fehlen lassen. Eigentlich wissen sie, wie es geht. Das haben sie von uns gelernt, und sie können es auch. Aber das Machen bleibt zuweilen aus, und man versteckt sich hinter irgendwelchen Ausreden.

**Herr Dawo:** Das Tun fehlt in diesen Fällen, das Umsetzen und der feste Wille, die Dinge, von denen ich weiß, dass sie bei anderen zum Erfolg geführt haben, wirklich anzugehen. Wir geben unseren Partnern ein Konzept mit auf den Weg, das so zu betrachten ist wie ein Selbstbedienungsladen. Wir haben selbstständige Partner, und diese müssen die Bausteine für den Erfolg, die wir ihnen liefern, auch selbst sukzessive aus dem Regal nehmen und abarbeiten. Wer dies nicht oder nur teilweise tut, kann auch nicht die Ergebnisse ernten, die er ernten könnte. Fleiß ist auch ein wesentlicher Faktor. Selbststän-

dig heißt, selbst und ständig zu arbeiten. Das unterschätzen viele.

**franchiseERFOLGE:** Daran schließt die Frage an: Was sind die größten Fehler, die man in der Start- und Aufbauphase machen kann?

**Frau Dawo:** Zu langes Warten, eine zu große Zeitspanne zwischen Denken und Handeln, ein zu langes Zögern. Es ist die Angst vor dem Nein des Kunden, die Angst vor dem Abschluss. Und da zögert man Dinge, die man eigentlich tun muss, einfach hinaus.

**Herr Dawo:** Und auch ein Unterschätzen der Anfangsinvestitionen. Das heißt ein nicht ausreichendes finanzielles Polster zu haben, um die Zeit zu überbrücken zwischen dem Ende des festen Angestelltengehaltes und den ersten Einnahmen im eigenen Unternehmen. Manche Gründer gehen davon aus, dass schnell auch Geld fließt. Es muss einfach für diese Zeit eine Vorfinanzierung vorhanden sein. Wir gehen beispielsweise bei uns zwar davon aus, dass ein neuer Partner nach zwei Monaten sein erstes Haus verkauft, wenn er sich auf den Vertrieb konzentriert. Aber was ist, wenn es vier Monate dauert? Und da machen sich viele nicht die notwendigen Gedanken.

**franchiseERFOLGE:** Lassen sich die Erfahrungen, die Sie in Ihrem System gemacht haben auf andere Systeme übertragen?

**Herr Dawo:** Ja, überall da, wo es um Dienstleistungen geht, und wo ich Networking betreiben muss. Man kann bei den erfolgreichen Partnern in unserem System auch nicht bestimmte parallele Voraussetzungen wie Schulbildung etc. feststellen.



Die Top 20 von über 100 unserer Partner sind, was diese Dinge angeht völlig unterschiedlich.

**Frau Dawo:** Aber unsere Top-Partner sind alle nette, sympathische Menschen, umgänglich, nicht arrogant oder überheblich. Sie sind vom Charakter und der Persönlichkeit zwar unterschiedlich, aber sie haben alle das, was ich gerne als gesunden Menschenverstand bezeichnen möchte, d.h. an der richtigen Stelle, richtig zu reagieren. Dies gilt insbesondere für den Kontakt mit dem Kunden.

**franchiseERFOLGE:** Was ist Ihr spezielles Erfolgsrezept, um in einer Branche, die wie die Baubranche zur Zeit überdurchschnittlich leidet, erfolgreich zu sein?

**Frau Dawo:** Wenn wir ständig nach den anderen schauen würden und darüber klagen, dass es allen so schlecht geht, dann muss es uns ja auch schlecht gehen. Das wäre dann so eine Art sich selbst erfüllende Prophezeiung: Wenn ich mir das ständig einrede, dann wird das auch so werden. Es gibt Menschen, die wohnen wollen. Das ist ein Grundbedürfnis. Außerdem besteht das Problem der Altersvorsorge. Also ist der Wunsch nach Eigentum nach wie vor vorhanden. Die Baubranche gilt immer schon als schwierig. Aber der Wunsch ist da, und wir erfüllen den Wunsch nach bezahlbarem Wohnen verbunden mit der Sicherheit vor nicht geplanten Ereignissen, wie Arbeitslosigkeit. Das ist für die Kunden ganz entscheidend.

**Herr Dawo:** Wir haben gehört, es ist Rezession, und wir haben beschlossen uns nicht daran zu beteiligen. Die Baubranche ist seit 1997 rückläufig. Für mich sind die Zeiten der Rezession Unternehmerzeiten. In einem Wachstumsmarkt ein Unternehmen zu gründen, kann jeder. Das haben wir in der Internetbranche gesehen. Als dann der Markt hart wurde, da haben nur die wirklichen Unternehmer überlebt. Ebenso ist es in der Baubranche gewesen. 1997 ging es nämlich abwärts. Da haben wir gegründet mit dem Ziel, 1.000 Häuser pro Jahr zu bauen. Diese Zahl haben wir mittlerweile weit übertroffen. Aber das war von Anfang an das Ziel. Und wie wollten wir es erreichen, egal wie der Markt ist? Wir haben



## Fakten zu Gabriele und Jürgen Dawo

Seit der Unternehmensgründung 1997 in Behringen (Thüringen) durch das Ehepaar Gabriele und Jürgen Dawo kann der Massivhausanbieter Town & Country entgegen der Entwicklung der Baubranche ein beachtliches Wachstum verzeichnen. Im Vergleich zum Jahr 2002 konnte Town & Country in 2003 seinen Umsatz um 40 Prozent von rund 120 Millionen Euro auf 166 Millionen Euro steigern. Basis dieses Erfolges waren neben intensiver Marktbeobachtung die langjährigen Erfahrungen von Gabriele und Jürgen Dawo mit dem Franchise-System Kulsa Immobilien-Beratungs GmbH. Über 150 selbstständige Partner von Town & Country haben auf Basis einer Angebotspalette von 34 Haus-Grundtypen 1.441 Häuser im letzten Jahr verkauft.

Jürgen Dawo ist Mitglied im Vorstand des Deutschen Franchise-Verbandes (DFV) e.V. neben Dr. h.c. Dieter Fröhlich (Präsident und Inhaber Musikschule Fröhlich), Horst Becker (ISOTEC), Carsten Gerlach (Joey's Pizza Service), Hans Frömbling (OBI), Rolf Gerhard Kirst (UNIGLOBE).

So viel ist klar:

**„Die richtige Geschäftsidee fällt nicht vom Himmel...“**

Sie finden im Internet eine handfeste **Information** für geschäftstüchtige PC-Besitzer mit Interesse an einer lukrativen **Nebenerwerbsgründung**.

Sie besuchen am besten jetzt gleich

[www.Kinderbuchkonzept.de](http://www.Kinderbuchkonzept.de)

und

[www.Horoskopkonzept.de](http://www.Horoskopkonzept.de)

Die ausführliche Erstinformation ist **vollständig** und kostenlos.

**Selbstständig machen?  
...aber mit Sicherheit!**



**Werden Sie  
Teil unseres Teams.**  
Wir vergeben Regionale Franchisen.

Ihre Voraussetzungen:

- Management Know-how
- Führungserfahrung
- Guter Leumund
- Finanzielle Stärke

Mehr Informationen unter:

☎ 06232 / 31 87 87

ffb@fastwaycouriers.de



[www.fastwaycouriers.de](http://www.fastwaycouriers.de)

®

# HAUS & HOF

GmbH

**Ist Ihr Ziel die Selbstständigkeit  
als Hausmeister- oder  
Reinigungsunternehmen,  
warum dann nicht im Franchising  
an der Schulter eines  
erfolgreichen Partners?**

**Selbstständigkeit mit Sicherheit!**

Rufen Sie mich an!

gebührenfrei unter  
☎ 0800 - 88 11 8 11

Ich freue mich auf  
Ihren Rückruf.



Alexander  
Bierbrauer

Schillerstraße 25 • 16225 Eberswalde  
Tel.: (0 33 34) 23 63 82 • Fax: (0 33 34) 21 05 46  
e-mail: info@HAUSundHOF.biz  
Internet: www.HAUSundHOF.biz

**Geld verdienen mit...**

## Luftbilder ohne Flugzeug

Panorama-Aufnahmen - Veranstaltungsfotos



Sie sparen (\*)  
€ 1.200,00

**Betätigungsfeld:**  
Immobilienanbieter, Bauträger, Hotels, Restaurants, Fremdenverkehr, Firmengebäude, Veranstaltungen, Aufnahmen für das Internet, Partys und Hochzeiten

**Erfolgreiches Geschäftskonzept:**  
Intensive Einarbeitung und Schulung. Umfangreiches Werbe-Paket, eigener Internet-Auftritt - Finanzierungshilfe.

(\*) Sonderangebot zur START-Messe 2004:  
Beim Kauf des AEROCamera-Systems sparen Sie € 1.200,00, wenn Sie sich bis zum 25.9.04 per Telefon, "www.aerocamera.info/start" oder per Mail bei uns als Interessent registrieren und das System bis zum 15.11.2004 kaufen.

**AEROCamera** Tel: 089-820 807 60  
Brunhamstrasse 43 Tel: 089-871 2444  
81249 München Fax: 089-871 2434  
Mail: info@aerocamera.de

[www.aerocamera.info](http://www.aerocamera.info)



geschaut, wo die Engpässe im Markt liegen. Der Engpass war ein günstiger Preis (Discount-Prinzip), die Typisierung der Häuser, und die Sicherheitskonzepte, die wir anbieten. Also, Engpässe in dem jeweiligen Markt suchen und diese besser lösen als alle anderen Mitbewerber. Und ganz entscheidend ist es, sich am Kundenwunsch zu orientieren.

**franchiseERFOLGE:** Sie führen gemeinsam das Unternehmen. Häufig gelten beruflicher Erfolg und ein intaktes Familienleben als schwer vereinbar. Wie sehen Sie das?

**Frau Dawo:** Es ist nicht leicht. Da darf man sich nichts vormachen. Selbstverständlich ist einfacher, wenn der eine zu Hause bleibt und sich um die Kinder kümmert, während der andere arbeitet. Aber ich bin fest davon überzeugt, dass es Kindern nicht schadet, wenn die Mutter berufstätig ist, solange die Mutter damit zufrieden ist. Eine ausgeglichene Mutter ist für die Kinder sicherlich angenehmer als eine, die zwar den ganzen Tag präsent ist, aber nur nörgelt, weil sie unzufrieden ist. Wir haben es in der Unternehmensführung so gelöst, dass jeder bestimmte Aufgaben hat, damit man sich nicht ständig über Kleinigkeiten abstimmen muss und bestimmte Dinge eigenständig durchführen kann. Wir kennen uns schon lange und damit auch unsere Stärken und Schwächen, sowohl im privaten als auch im geschäftlichen Bereich. Und jeder macht das, was er kann, und so gibt es bei uns wenig Reibungspunkte.

**Herr Dawo:** Wichtig ist, dass man die Aufgaben strikt trennt. Wäre meine Frau meine Sekretärin, dann gäbe es Konflikte. Ein schönes Beispiel: Wir essen einmal in der Woche mittags allein (ansonsten mit den Mitarbeitern), und da tauschen wir uns aus. Bei größeren Entscheidungen stimmen

wir uns miteinander ab. Und das funktioniert gut. Auch bei 30 % unserer Partner sind ebenfalls beide in ihrem Unternehmen tätig und erfolgreich. Das Engagement für das gemeinsame Familieneinkommen ist eben höher.

**franchiseERFOLGE:** Herr Dawo, Sie sind neugewähltes Mitglied des Vorstandes im Deutschen Franchise-Verband e.V. Welche Schwerpunkte werden Sie in Ihrer Arbeit im Verband setzen? Was liegt Ihnen besonders am Herzen?

**Herr Dawo:** Wir haben in 2003 den Franchise-Geber-Preis bekommen, haben jetzt im März den Strategie-Preis vom Strategieforum erhalten im Kreis der 1.800 Mitglieder, die sich mit EKS (Engpasskonzentrierte Strategie) beschäftigen. Town & Country arbeitet auch nach der EKS, d.h. laufende Engpässe werden betrachtet, und es wird geprüft, wie man diese aus Kundensicht beheben kann. Dadurch entsteht ein Zusatznutzen und damit eine höhere Attraktivität am Markt. Ich glaube, dass es eines der größten Probleme vieler Franchise-Systeme ist, die aktuellen Engpässe zu erkennen, diese aktiv anzugehen und Lösungsmöglichkeiten aus Kundensicht herbeizuführen. Und meine Hauptaufgabe im Verband wird sein, genau dies zu vermitteln. Es werden innerhalb eines Jahres vier kostenlose Workshops auch von meiner Seite dort angeboten. Auf denen wird man mit den Franchise-Gebern diese Themen diskutieren und Lösungsmöglichkeiten eruiert. Das erste Jahrzehnt unserer Verbandsmitgliedschaft habe ich so viel von anderen Systemen profitiert, dass ich jetzt gerne etwas zurückgeben möchte.

**franchiseERFOLGE:** Wie beurteilen Sie die Entwicklung des Verbandes als Gütesiegel der Branche?

# Unternehmerinterview

## Chefgespräch mit Gabriele und Jürgen Dawo

**Herr Dawo:** Das ganz Entscheidende ist, dass der Verband unter Herrn Dr. Fröhlich die Weichen für die Zukunft gestellt hat, Ruhe eingeleitet ist nach den etwas turbulenten Jahren. Seit anderthalb Jahren arbeiten wir zielgerichtet an möglichen Controlling- aber auch Imagesystemen. Es sind auch einige Systeme aus dem Verband ausgewiesen worden, weil sie „schwarze Schafe“ sind, deren Verträge nicht in Ordnung waren usw.. Es wird so sein, dass wir zusammen mit der Universität Münster noch mehr Tools kreieren, die dieses Gütesiegel untermauern. Zusätzliche Prüfkriterien für die Systeme wie z.B. Zufriedenheitsanalysen. Ziel ist es, dass das Gütesiegel in Zukunft noch mehr wert ist als heute. Und da ist der Deutsche Franchise-Verband auf einem sehr guten Weg.

**franchiseERFOLGE:** In einer Zeit, in der Anspruchsdenken und Egoismus umgehen, und dies auch von sogenannten Vorbildern vorgelebt wird, beobachten wir einen gewissen Verfall von Werten, die wichtig für den Erfolg sind. Wie bewerten Sie diese Entwicklung in unserer Gesellschaft?

**Frau Dawo:** Es hat unbemerkt schon vor Jahren damit begonnen, dass Eltern die Erziehung ihrer Kinder nicht mehr wahrgenommen und an die Schule delegiert haben. Man hat irrtümlicherweise geglaubt, dass die Kinder, wenn man sie machen lässt, von selbst die notwendigen Dinge lernen. Heutzutage hat man erkannt, dass man einem Kind auch Grenzen aufzeigen muss, damit es gewisse Werte übernimmt: also das tut man, das tut man nicht. Wenn man den Kindern diese Werte nicht vermittelt, dann kann man diese, wenn die Kinder erwachsen sind, auch nicht mehr einfordern.

Ich denke, dass in großen Unternehmen und in der Politik Werte vorgelebt werden müssen, damit der Normalbürger auch einsieht, dass er sich an diese Regeln zu halten hat. Zum Beispiel der Skandal mit dem ehemaligen Bundesbankpräsidenten. Wenn jemand mit einem gesunden Menschenverstand z.B. als Unternehmer dies betrachtet, dann sagt er: „Das ist eine Dienstreise über Silvester. Eine Nacht mit Deiner Frau, weil Silvester, bekommst Du bezahlt. Am nächsten Morgen hast Du wieder abzureisen. Wenn Du fünf Nächte



bleibst und fünf Kinder mitbringst, ist das privat zu bezahlen“. Und wie wird das in der Bundesrepublik gehandhabt: kein Unrechtsbewusstsein, Rücktritt nach langem hin und her und eine große Abfindung. Das sieht der Normalbürger nicht ein. Wenn jemand der Gesellschaft, dem Steuerzahler einen Schaden zugefügt hat, dann sollte er den auch bezahlen müssen und nicht, wie auch in anderen Fällen mit hohen Abfindungen belohnt werden. Hier gibt es einen großen Korrekturbedarf.

**franchiseERFOLGE:** Wie sehen Sie denn die Fälle der jüngsten Vergangenheit aus der Wirtschaft? Abfindungen in Millionenhöhe? Massenentlassungen?

**Herr Dawo:** Das Problem bei den Konzernen ist, dass die Manager nur noch auf die nächsten Quartalszahlen schauen mit dem Ziel, dass der Aktienkurs steigt, und man auf der Pressekonferenz selbst gut dasteht. Dass man durch Massenentlassungen dies erreicht hat und damit auch sehr viel Know-how verloren hat, das man sich mühsam wieder aufbauen muss und in der Form wahrscheinlich gar nicht mehr bekommt, zeigt sich erst ein Jahr später in der Bilanz. Es gibt keine langfristigen Strategien mehr in diesen Unternehmen, keine Ziele, die in der Gesellschaft Positives bewirken würden, sondern man schießt nur noch auf die nächsten Quartalszahlen.

**Frau Dawo:** Vermutlich ist die menschliche Natur so, dass sie, wenn sie viel Geld geboten bekommt, nicht nein

sagt. Aber irgendwo sind Abfindungen in Millionenhöhe vom Geld der Aktionäre meiner Ansicht nach unanständig. Es ist etwas anderes, wenn jemand sein eigenes Unternehmen aufgebaut, das wirtschaftliche Risiko getragen und dafür Jahrzehnte hart gearbeitet hat, und er eines Tages eine Million verdient. Das ist dann in Ordnung und vertretbar.

**franchiseERFOLGE:** Welche Werte legen Sie Ihrem unternehmerischen Handeln zugrunde?

**Frau Dawo:** Ein vertrauensvolles Miteinander. Man nimmt die Mitarbeiter ernst. Das ist eigentlich das Wichtigste. Es gilt bei uns das alte Motto: Tue niemandem etwas an, was Du selbst auch nicht angetan bekommen willst.

**Herr Dawo:** Wenig Hierarchie! Der Lehrling kommt direkt zum Chef, wenn er ein Problem hat. Und so leben wir auch unser Unternehmen. Einer der Gründe, warum wir so erfolgreich sind, ist, dass wir das Wir-Gefühl trotz des schnellen Wachstums weiter versuchen hochzuhalten. Auch im Umgang mit unseren Partnern ist dies wichtig. Diese haben nicht das Gefühl, nur eine Nummer zu sein, sondern sie sind uns persönlich wichtig.

**Frau Dawo:** Also wir predigen nicht Wasser und trinken Wein. Es hat auch damit zu tun, dass man alles selbst aufgebaut hat. Das Unternehmen war in dieser Größe nicht vorhanden, sondern ist Stück für Stück gewachsen.

**Herr Dawo:** Das ist auch typisch für die meisten Franchise-Systeme. Ein Franchise-Geber, der sein System aufgebaut hat, ist mit ihm auch persönlich verbunden. Er ist Unternehmer und weiß genau wie es seinen Franchise-Nehmern ergeht. So kann ein Wir-Gefühl entstehen, so wird man gemeinsam erfolgreich. Und hier sehe ich auch einen Grund dafür, dass die Franchise-Branche entgegen dem wirtschaftlichen Trend ein deutliches Wachstum verzeichnen konnte.

**franchiseERFOLGE:** Ein schönes Schlusswort! Frau Dawo, Herr Dawo, wir bedanken uns für das Gespräch. ■