



Erfolgreich auftreten auf Messen und Ausstellungen

Hamburg, 31. August 2014. Die Präsenz auf internationalen Messen und Ausstellungen gewinnt für viele Firmen immer mehr an Bedeutung. Um größtmögliche Erfolge zu erzielen, muss der Messestand mit qualifiziertem Personal besetzt sein. Bei den Auswahlkriterien geht es jedoch nicht allein um Fachwissen und Produktkenntnisse, sondern auch um Belastbarkeit, Kontaktfreudigkeit sowie nicht zuletzt um eine gepflegte Erscheinung und gute Umgangsformen.

Kleidung und Aussehen

Messekleidung soll nicht nur schön, sondern auch bequem sein. Dies gilt besonders für die Schuhe. Praktisch und passend angezogen sind Damen im Kostüm oder eleganten Hosenanzug. Diese Kleidungsstücke können durch entsprechende Accessoires mit wenigen Handgriffen für eine festliche Abendveranstaltung aufgewertet werden. Herren sind mit Anzug oder modischer Kombination und Krawatte richtig gekleidet. Bei Sport- und Freizeitmessen ist gepflegte legere Kleidung angemessen. Zum Messeoutfit gehören lesbare Namensschilder, die gut sichtbar an der Kleidung angebracht werden. Sie sollten den Firmennamen, Vor- und Zunamen sowie gegebenenfalls Titel und Funktion enthalten.

Besucherbetreuung

Bei der Gestaltung des Standes ist genau zu überlegen, welche Art der Besucherbetreuung während der Messe stattfinden soll. Bei Publikumsmessen gilt es vor allem, die Besucher- menge zu berücksichtigen. Hier werden meist Prospekte und Informationen gesammelt. Dabei sind kleine Geschenke wie Aufkleber, Pins, Luftballons, Poster oder Süßigkeiten immer willkommen.

Auf Fachmessen ist hingegen die Besucherbetreuung entscheidend. Ein Fachbesucher, der vor der Messe einen Termin vereinbart hat, erwartet eine besonders wertschätzende Behandlung. Bei den Besprechungen, die meistens auf dem Stand stattfinden, müssen die Besprechungsplätze, oft in geschlossenen Kabinen, stets aufgeräumt und sauber sein.

Mitarbeiter am Empfang müssen über sämtliche Termine und den jeweiligen Aufenthalt der Standmitglieder informiert sein. Standbesucher mit oder ohne Termin werden von ihnen mit einem freundlichen Lächeln, einem Tagesgruß und der Frage: "Was darf ich für Sie tun?" oder "Wie darf ich Ihnen weiterhelfen?" empfangen. Nicht empfehlenswert ist der Satz: "Kann ich Ihnen helfen?" Diese Frage wird oft mit "Nein" beantwortet. Dadurch gehen u. U. wichtige Kontakte verloren. Hat der Besucher seine Wünsche geäußert, kann er sich ins Gästebuch eintragen und/oder seine Visitenkarte abgeben. Da die Visitenkarten in verschiedene Abteilungen zur Bearbeitung weitergegeben werden, bzw. nicht jeder Standbesucher ein Kärtchen hat, gibt das Gästebuch einen zusätzlichen Gesamtüberblick über die Anzahl der Gäste. Dies ist sehr hilfreich für die Planung der nächsten Veranstaltung.

Ist der Ansprechpartner nicht sofort verfügbar, bietet man dem Besucher einen Platz und eine Erfrischung an. Dies sollte allerdings bei festen Terminen möglichst nicht passieren.



Etikette Trainer International

Hier sollte der Messegast direkt von einem Repräsentanten des Unternehmens begrüßt werden. Ist er bekannt, wird er mit Namen angesprochen, wenn nicht, reicht ihm der Firmenrepräsentant die Hand und stellt sich vor. Der Besucher wird dann seinen Namen nennen und seine Visitenkarte überreichen. Während des folgenden Gesprächs erhält er Informationsmaterial und die Visitenkarte seines Gesprächspartners.

Bei jeder Besprechung wird eine Gesprächsnotiz mit Datum, Namen, Adresse, Branche, Gesprächsinhalt und geplanten Aktivitäten angefertigt. Damit ist ein professionelles „Follow-up“ der Messe gesichert.

Zeichen: 3.478 Zeichen inklusive Leerzeichen

Redaktion: Lis Droste, Stil und Etikette, Imme Vogelsang, iv-imagetraining

ETI: Etikette Trainer International

ETI ist ein Zusammenschluss von internationalen Etikette Trainern, die gesellschaftliche Entwicklungen diskutieren, mit traditionellen Formen vergleichen und gegebenenfalls neue Standards setzen. Diese Empfehlungen werden in Seminaren, Pressegesprächen und Veröffentlichungen transportiert. Alle Mitglieder haben eine qualifizierte Ausbildung in den Bereichen Umgangsformen, Hotellerie, Gastronomie oder Protokoll und bilden sich ständig weiter. Dieses Netzwerk von Spezialisten steht für Aktualität, Kompetenz und Qualität.