

## 客户需要什么……

当一家公司健康发展，诸事顺利，“自动导航”的运营风险就加大了，并可能会带来诸多意想不到的问题。而Siams的主办方要避免的，正是这样的陷阱。为了更好地满足客户需求，他们开展了一项大型调查，全面针对Siams现有的以及潜在的参展商。以下是对董事长Francis Koller



Siams 2014

他们聘请了一家专业调查公司，从瑞士法语区和德语区客户以及非客户中选择具有代表性的对象，进行了电话调查。根据这家专业机构的报告，他们所统计的结果非常具有代表性，并且非常便于解释和使用。

### 为什么要做调查？

“我们很了解人们对Siams的认知度，也很了解参展商的满意度，但我们需要更‘科学’的数据来指导我们做出正确的决策”，董事长解释说。结果是：大家的看法与Siams愿景非常一致。那么，这个调查是在浪费时间吗？Koller先生说：“当然不是。我们很高兴地发现，我们做出的很多决策都非常正确。同时大家也基本是一致同意，Siams有着

非常清晰的自我定位。但是我们也认识到，还有诸多方面我们需要大力改进。在此我还要衷心感谢每一位参与我们调查、认真回答问题的朋友。”调查问卷每人平均15分钟，但有些朋友回答问题超过了45分钟！

我们来看更详细的调查结果

### Siams是个针对性强的专业贸易博览会

调研机构让客户自发选用三个词来定义Siams。调研结果显示总体上大家认为Siams是一个严肃的、高度专业的贸易博览会。“如果Siams仅仅被认为是个受人欢迎，令人愉快的博览会，却不专业、而且还不能满足非常特殊的需求，那么我们不会满意的，因为我们决不会忘记，我们最重要的目标是要确保我们的客户——参展商们——之间建立联

## 当前发展



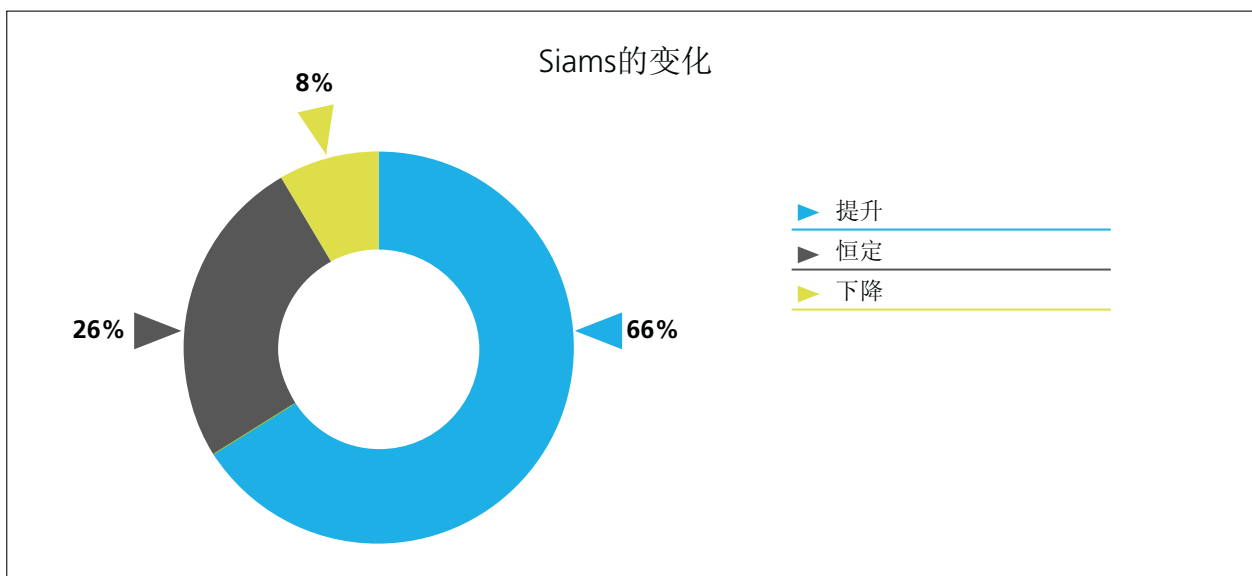
系，做成生意”，董事长先生解释说。他补充道：“调查发现，参展商们认为Siams值得参加的主要因素是参观者的质量，占到回应的83%。调查也显示，参观者满意度指数很高，满分为6而我们取得了5分的好成绩。参展商和参观者的意见一致，说明我们的努力卓有成效，同时要继续努力。”

### Siams是个受人欢迎、令人愉快的贸易博览会

对超过40%的客户来说，Siams的主要优势在于其深受欢迎。董事先生解释说：“从调查报告中，我们知道参展商普遍赞赏我们的员工有礼貌、服务高效。这个氛围良好的贸易博览会享有良好的知名度，对此我们也不奇怪。”这也是贸易博览会的优点之一。

### Siams是个跨区域的贸易博览会

调查报告中还提出了另一个重要的观点，即Siams贸易博览会所覆盖的区域实际上比Jura Arc地区大得多。很多参展商提到说有很高比例的参观者来自外地和外国。尽管有些参展商对贸易博览会的举办地点Moutier——远离日内瓦湖地区感到失望，但事实上，这个城市位于Jura Arc地区微技术生产产业经济结构的中心，享有极大的地利之便。



当问到他们如何看待Siams的变化，2012年Siams博览会的66%参展商都说这个贸易博览会的品质一直在提升，同时有26%的参展商评判道，博览会的品质一贯良好。

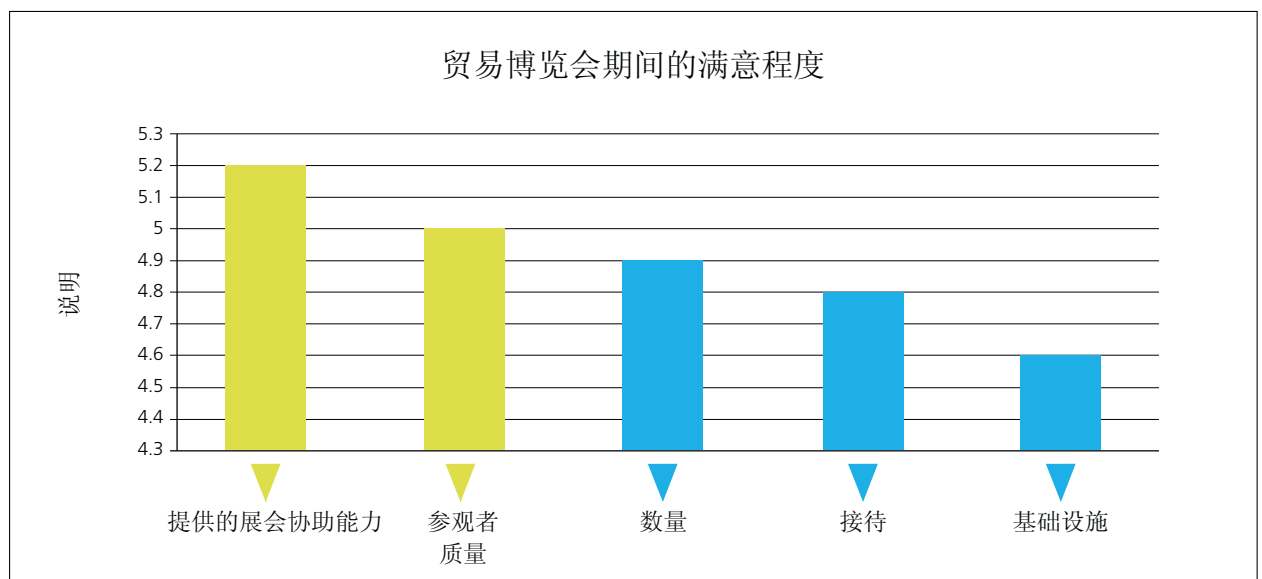
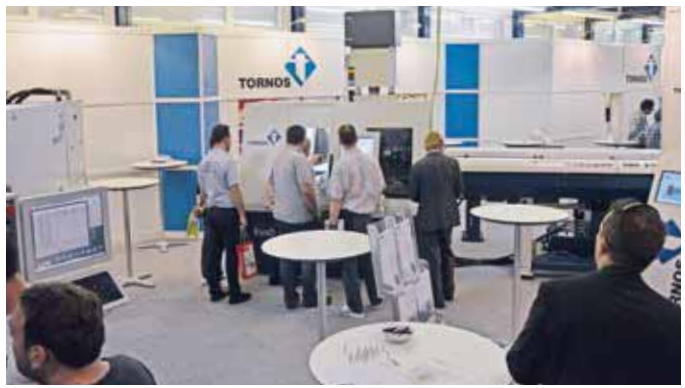
### Siams正在不断完善

“超过60%的调查对象认为Siams办得一年比一年好，这让我们很开心”，Koller先生说。这样的判断结果源于对基础设施、组织水平和参展企业的质量测评。有些调查公司认为Siams在走下坡路。董事长先生怎么看呢？“对待这些调查的结果我们必须持有一个谨慎的态度；只是因为调查问卷中的问题使然，其中个人的看法会很容易不成比例地突显出来。但是非常重要的一点是，经过仔细分析这些少数的意见，仍然会发现所关系的细节问题。细节必将是我们将改进的部分！”

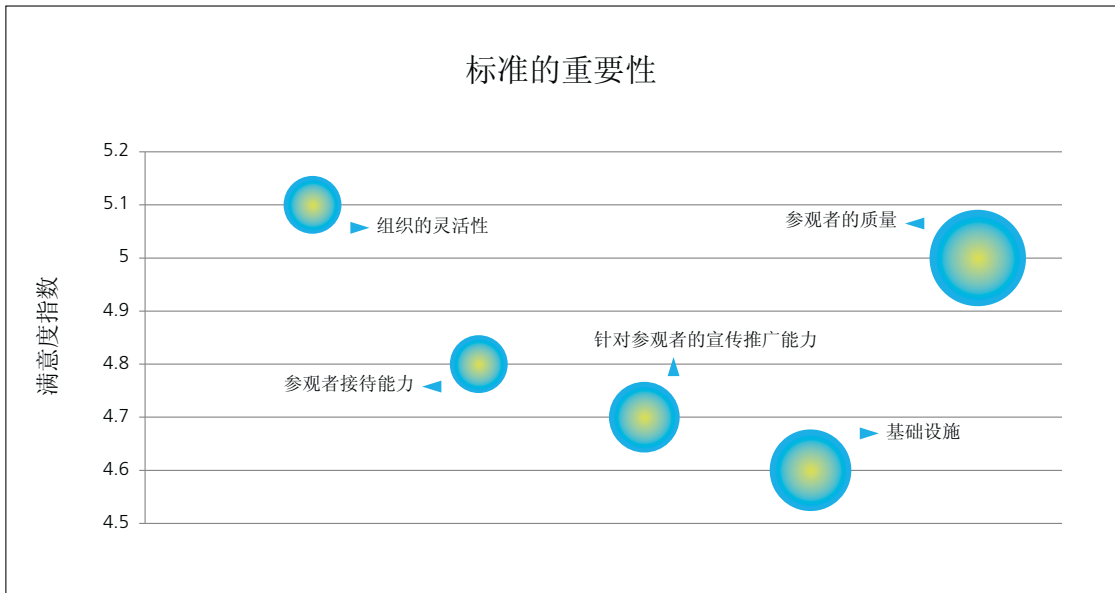


### 2014年的明确目标……

Siams结束好几个月了，哪些是需要认真考察的重要意见？对参展企业和参观者来说他们后续还会得到哪些便利？Koller先生解释说：“我们制作了一个清单，列出了需要再完善的事宜，当然了，我们会把这些事项一一落实。”这个清单包罗甚广，有基础设施、监督机构提供的服务质量、Siams的沟通方法等，不一而足。董事长先生继续说：“去年博览会，我们接待了15,000名参观者，今年的接待量还会更多。”同时董事长先生也委婉地表示了他的些许失望，因为某些参展商未能完全“履行他们的义务”，宣传推广完全是靠贸易博览会本身或其他展商进行的。主办方也将协助参展商进行有效的宣传推广，帮助他们鼓励并邀请客户参观展会。该事宜也是对调查中要求改进之事的回应。



问到对贸易博览会期间的满意程度，参展商对主办方提供的展会协助能力的质量打了5.2分，给参观者质量打了5分（良好）。对参观者的数量，接待的质量以及基础设施的质量都非常满意。



组织的灵活性得了5.1分，但其在分析报告中横轴以及球面上的位置表明，这个因素并不那么重要。最重要的因素显然是参观者的质量（右上角），其得了5分。参观者接待能力（4.6分），针对参观者的宣传推广能力（4.7分），基础设施（4.6分）都被认为是较灵活性更重要的因素，并有改进之迹象。

……2015年的目标

Siams的主办方采用满意度调查，得到了参展商对Siams能否一年举办一次的看法。结果毋庸置疑：参展商们普遍认为两年一度的Siams已经成为他们规划市场战略的极为重要的一部分。Koller先生总结说：“我们的结论很明确，我们不会在2015年举

办Siams贸易博览会。”然而，这不意味着Siams品牌，与微技术生产产业紧密相连的Siams品牌，会在2015年默默无闻。他们作为主办方已经提出一些构想，旨在不断为客户提供有价值的服务，即便是在不举办Siams贸易博览会的年份。

# WHEN WILL YOU ENLIST OUR COMMITMENT?





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