

DEN KUNDENWUNSCH FRÜHZEITIG ERKENNEN...

Wenn sich ein Unternehmen gut entwickelt und erfolgreich ist, läuft es Gefahr in Routine zu erstarren, was oft der Anfang vieler Probleme ist. Die Veranstalter der Siams waren sich dessen bewusst und haben diesem Risiko vorgegriffen. Sie führten eine großangelegte Umfrage bei den Ausstellern und potentiellen Ausstellern der Veranstaltung durch, um auf deren Bedarf besser eingehen zu können. Wir führten ein Gespräch mit Francis Koller, dem Geschäftsführer der Siams.



Siams 2014.

Die Umfrage wurde von einem Marktforschungsinstitut durchgeführt und erfolgte in Form einer telefonischen Befragung. Dafür wurde eine repräsentative Auswahl von Kunden und Nichtkunden in der Deutschschweiz und der Romandie herangezogen. Die Ergebnisse sind statistisch repräsentativ und lassen eine sehr relevante Interpretation und Auswertung zu.

Wozu eine Umfrage?

„Selbstverständlich wussten wir einigermaßen Bescheid, wie es um die Wahrnehmung der Siams und die Zufriedenheit unserer Aussteller steht, aber wir wollten ‚wissenschaftlichere‘ Daten, um unsere Überlegungen besser ausrichten zu können“, erklärt der Geschäftsführer gleich zu Beginn des Gespräches. Die Ergebnisse haben die subjektiven Empfindungen der Siams bestätigt. War diese Umfrage somit überflüssig? Herr Koller verneint: „Auf keinen Fall – natürlich haben wir uns gefreut, dass wir vieles rich-

tig machen und die Positionierung der Siams für fast alle klar ist, aber wir wurden auch auf einige Dinge aufmerksam, die durchaus verbesserungswürdig sind. Ich möchte mich in diesem Zusammenhang bei allen Leuten bedanken, die sich die Zeit genommen haben, sich zu engagieren und unsere Fragen zu beantworten.“ Die Gespräche nahmen durchschnittlich eine Viertelstunde in Anspruch, manche dauerten allerdings über 45 Minuten!

Sehen wir uns die Ergebnisse genau an.

Die Siams ist eine spezielle Fachmesse

Das Institut forderte die Kunden auf, die Siams mit drei Worten und völlig spontan zu definieren. Die Siams wird als seriöse, sehr spezialisierte Fachmesse betrachtet. „Wäre die Siams nur als geselliger, sympathischer Treffpunkt wahrgenommen worden und nicht als Nischenmesse, die einem ganz bestimmten Bedarf entspricht, wären wir nicht



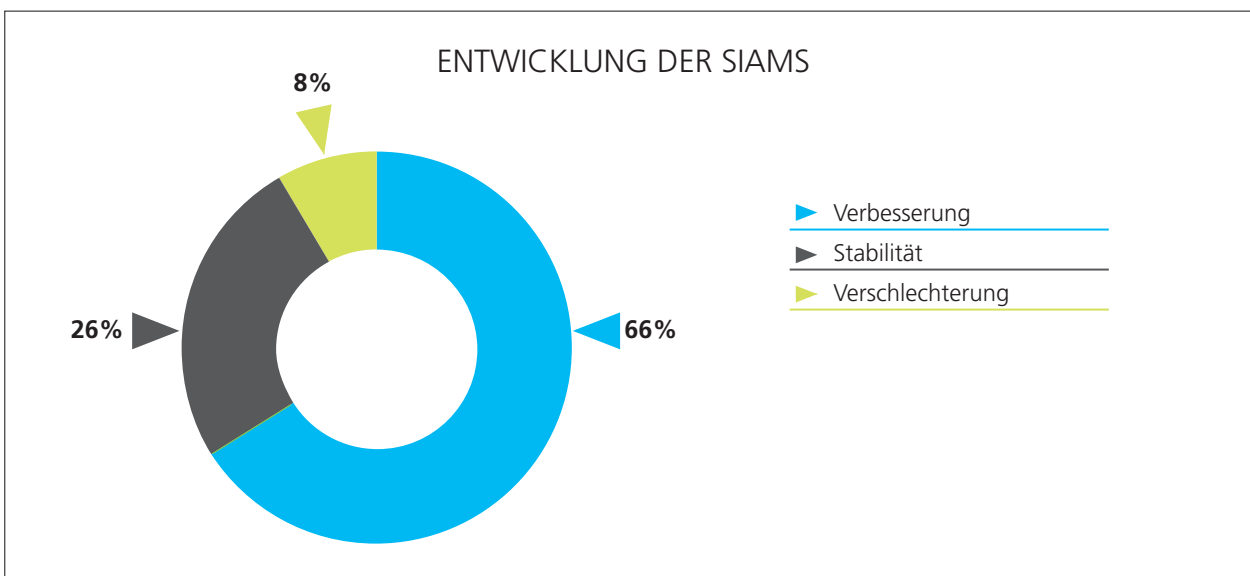
zufrieden gewesen. Denn wir dürfen nicht aus den Augen verlieren, dass das erste Ziel dieser Messe darin besteht, unseren Kunden, also den Ausstellern zu ermöglichen, Kontakte zu knüpfen und Geschäfte abzuschließen“ erläutert der Direktor, der noch hinzufügt: „Aus der Umfrage ging klar hervor, dass in erster Linie die Qualität der Besucher eine Teilnahme an der Siams rechtfertigt (83% der Antworten). Die Untersuchung ergab darüber hinaus, dass die Besucher sehr zufrieden sind und die Siams mit der ausgezeichneten Note 5 (von 6 möglichen Punkten) bewerten. Aussteller und Besucher vertreten dieselbe Meinung. Das beweist, dass sich unser Einsatz lohnt, aber wir dürfen uns nicht auf unseren Lorbeeren ausruhen.“

Die Siams ist eine gesellige und sympathische Messe

Bei über 40% der Kunden wurde der Begriff Geselligkeit hervorgehoben. Der Geschäftsführer interpretiert dies so: „Wir waren uns darüber im Klaren, dass die Aussteller die Freundlichkeit und Verfügbarkeit unseres Personals zu schätzen wissen, und wir sind keineswegs überrascht, dass das angenehme Messeambiente erwähnt wurde.“ Dieser Aspekt wurde übrigens auch hervorgehoben, als es um die Vorteile der Messe ging.

Die Siams ist eine überregionale Messe

Ein weiterer wichtiger Punkt der Umfrage ist die Tatsache, dass die Siams als eine Messe gesehen wird, die ein wesentlich größeres Territorium als den Jurabogen abdeckt. Zahlreiche Aussteller erwähnten den hohen Anteil überregionaler bzw. ausländischer



Als die Aussteller der Veranstaltung 2012 auf die Entwicklung der Siams angesprochen wurden, antworteten 66%, dass sie Fortschritte feststellen konnten, 26% bewerteten das Qualitätsniveau nach wie vor als gut und konstant.

Besucher. Manche Aussteller bedauern zwar nach wie vor ihren Standort in Moutier (Münster), also weit weg von der Genfer Seeregion, aber die Tatsache, dass die Messe im Herzen des Jurabogens zu Hause ist, wo auch die Mikrotechnik-Produktionsmittel ihr Standbein haben, ist wirklich ein wesentlicher Vorteil.

Die Siams wird ständig verbessert

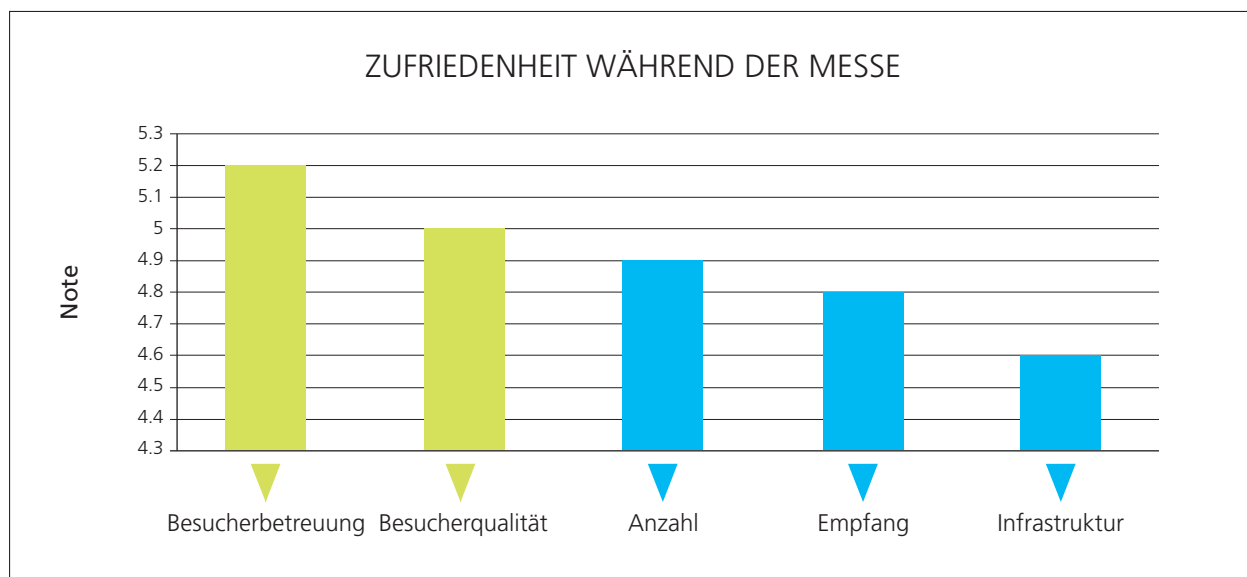
„Über 60% der befragten Personen finden, dass sich die Siams von Jahr zu Jahr verbessert und darüber freuen wir uns“, so Koller. Erwähnung fanden die Infrastrukturen, die Organisation und die Qualität der Aussteller. Ein paar befragte Unternehmen meinten allerdings, dass sich die Siams verschlechtert habe, was sagt der Geschäftsführer dazu? „Bei solchen Aussagen sollte man immer vorsichtig sein. Manchmal bezieht sich die Kritik nur auf Details, die im Bericht verallgemeinert wird. Nichtsdestotrotz müssen wir sie berücksichtigen, selbst wenn wir nach der Feinanalyse solcher Standpunkte feststellen, dass es sich um individuelle Empfindungen handelt. Dennoch sind das Punkte, die wir auf jeden Fall korrigieren werden!“

Klare Ziele für 2014...

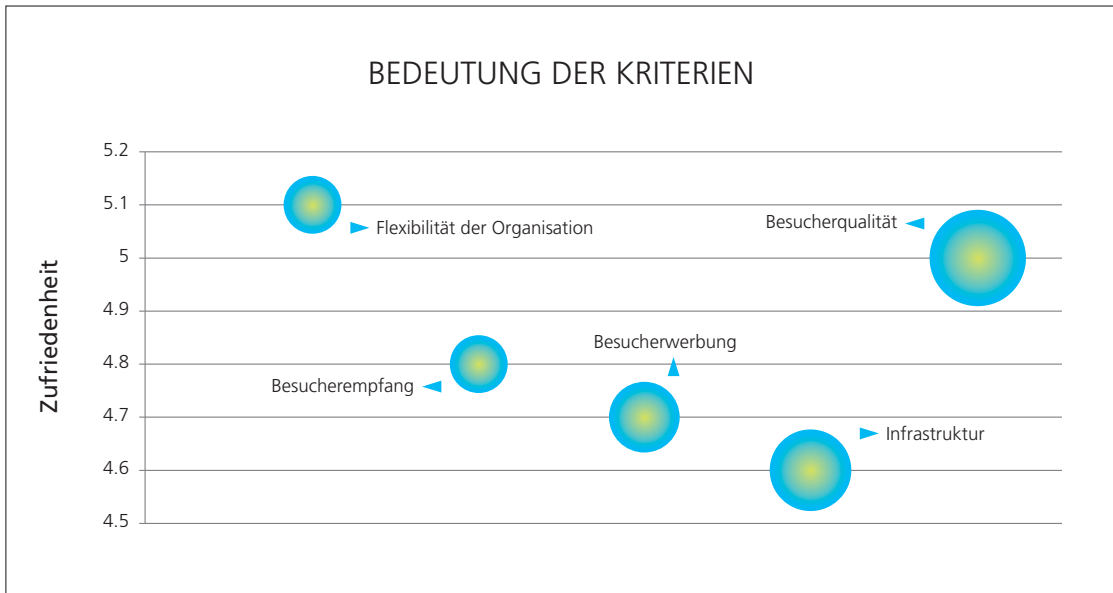
Welche bedeutenden Aspekte gilt es ein paar Monate vor Veranstaltungsbeginn festzuhalten, und welche Folgen wird das für Aussteller und Besucher haben? Francis Koller klärt uns auf: „Wir verfügen über eine Liste mit potenziellen Verbesserungen und wir werden selbstverständlich daran arbeiten.“ Diese Liste enthält verschiedene Punkte wie Infrastruktur, Dienstleistungsqualität der Bewachungsgesellschaft, Kommunikation der Siams usw. Der Geschäftsführer fährt



fort: „Anlässlich der letzten Veranstaltung begrüßten wir ca. 15'000 Besucher, dieses Jahr streben wir eine höhere Zahl an“ Der Geschäftsführer bedauert in diesem Zusammenhang, dass manche Aussteller die individuelle Besuchereinladung vernachlässigen und sich voll und ganz darauf verlassen, dass die Messe



Die Aussteller, die bezüglich ihrer Zufriedenheit mit der Messe befragt wurden, benoteten die Qualität der Organisation mit 5,2 und die Qualität der Besucher mit 5 (von 6 möglichen Punkten). Besucheranzahl, Qualität der Betreuung und der Infrastrukturen werden als sehr zufriedenstellend bewertet.



Die Flexibilität der Organisation wurde mit 5,1 Punkten benotet, doch dieses Kriterium hat für die Aussteller nicht absolute Priorität (wie das Schaubild zeigt). Am wichtigsten ist eindeutig die Qualität der Besucher (rechts oben), die mit der Note 5 belohnt wird. Besucherbetreuung (4,6), Umfassende Besucherwerbung (4,7) und Infrastruktur (4,6) sind wichtiger als Flexibilität – diese Punkte weisen allerdings noch Verbesserungspotenzial auf.

oder andere Aussteller die Werbetrommel rühren. Deshalb werden die Veranstalter die Aussteller diesmal verstärkt in ihrer Besucherwerbung unterstützen. Dies entspricht übrigens einer Forderung, die bei der Umfrage angesprochen wurde.

... und 2015

Der Veranstalter der Siams wollten in der Umfrage von den Ausstellern auch wissen, ob sie sich einen jährlichen Turnus vorstellen können? Die Ergebnisse

waren eindeutig: Die Aussteller vertreten die Meinung, dass die Messe Siams jedes zweite Jahr ein wesentlicher Teil ihrer Marketingstrategie ist. Dazu meint Francis Koller: „Wir ziehen daraus den Schluss, dass wir 2015 keine Siams veranstalten werden.“ Das will aber nicht heißen, dass die eng mit den ‚mikrotechnischen Produktionsmitteln‘ verbundene Marke Siams 2015 nicht sichtbar sein wird – die Veranstalter entwickeln bereits jetzt Ideen, um den Kunden auch ohne der Messe Siams wertschöpfende Dienstleistungen bieten zu können.

WHEN WILL YOU ENLIST
OUR COMMITMENT?

ZECHA
GERMANY

