

## LO QUE LOS CLIENTES QUIEREN...

Cuando el desarrollo de una empresa es correcto y todo fluye con simplicidad, el peligro de dirigirla con el «piloto automático» aumenta y con frecuencia comienzan los problemas. Este escollo es el que los organizadores de Siams han querido evitar. Han realizado una encuesta de envergadura a los expositores y a los expositores potenciales del salón para responder mejor a sus necesidades. Encuentro con Francis Koller, su director.



Siams 2014.

Se ha encargado la encuesta a una empresa especializada y dicha encuesta se ha realizado en forma de consulta telefónica a una muestra representativa de clientes y no clientes de la Suiza francófona y alemana. Según el instituto especializado, los resultados son representativos estadísticamente y permiten realizar una interpretación y gestionarlos de forma muy pertinente.

### ¿Por qué una encuesta?

«Ya habíamos oído comentarios acerca de la percepción de Siams y de la satisfacción de nuestros expositores, pero queríamos datos más «científicos» con los que orientar nuestra reflexión», explica el director a modo de preámbulo. Resultado: Ejes de percepciones que se corresponden con la visión de Siams. Así, ¿es inútil esta encuesta? El señor Koller nos dice: «Para nada. Es cierto que hemos tenido el placer de ver que hacemos muchas cosas bien y que el posicionamiento de Siams está claro de forma prácticamente

unánime; no obstante, también hemos descubierto varias pistas para mejorar. Por otra parte, quiero dar las gracias a todas las personas que han invertido parte de su tiempo en implicarse y responder a nuestra encuesta». Si la media de las entrevistas ha sido de 15 minutos, determinadas conversaciones han durado más de 45 minutos.

Veamos los resultados con todo detalle.

### Siams es un salón con un público determinado y especializado

El instituto ha pedido que los clientes definan Siams en tres palabras y de forma totalmente espontánea. Siams se percibe realmente como un salón de gran especialización. «Si Siams se hubiera percibido solamente como una reunión distendida y agradable, pero sin el aspecto de salón de nicho que responde a una necesidad muy precisa, no nos habríamos quedado satisfechos, ya que no debemos olvidar que el principal objetivo del mismo es permitir a nuestros



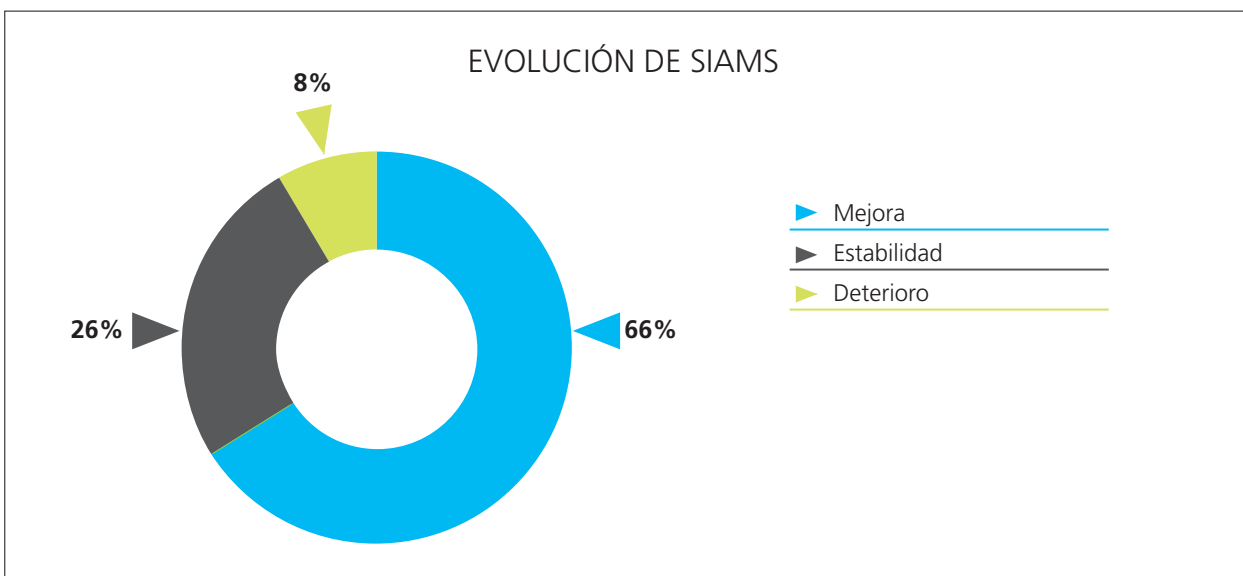
clientes, los expositores, hacer contactos y negocios», explica el director, que añade: «La encuesta ha mostrado claramente, con el 83% de las respuestas, que el motivo principal que justifica la participación de los expositores en Siams es la calidad de los visitantes. El estudio también ha revelado un índice elevado de satisfacción de los visitantes, que otorgan al salón la excelente nota de 5 sobre 6. Los expositores y los visitantes piensan igual, lo que demuestra que nuestros esfuerzos han merecido la pena; sin embargo, debemos continuar».

**Siams es un salón distendido y agradable**

Más del 40% de los clientes han destacado la sensación de distensión. El director argumenta: «Sabíamos que los expositores aprecian la amabilidad y la disponibilidad de nuestro personal y no nos sorprende que se haya destacado la calidad del ambiente del salón». Por otro lado, este elemento también ha salido a la luz al preguntar por los puntos fuertes del salón.

**Siams es un salón extrarregional**

Otro punto importante que aparece en la encuesta es la percepción que se tiene de Siams como un salón que realmente cubre un territorio mucho más importante que el Arco del Jura. Un gran número de expositores han destacado la significativa proporción de visitantes extrarregionales e incluso extranjeros. Si algunos expositores todavía se lamentan de la ubicación del salón en Moutier y, por tanto, alejado del arco lemánico, el hecho de que el salón se sitúe en el corazón del tejido económico del gran Arco del Jura y de los medios de producción del sector de la micro-técnica es un aspecto realmente positivo.



Preguntados acerca de su percepción de la evolución del Siams, el 66% de los expositores de la edición de 2012 creen que el salón sigue progresando y el 26% considera que el nivel de calidad es bueno y constante.

### Siams está en constante mejora

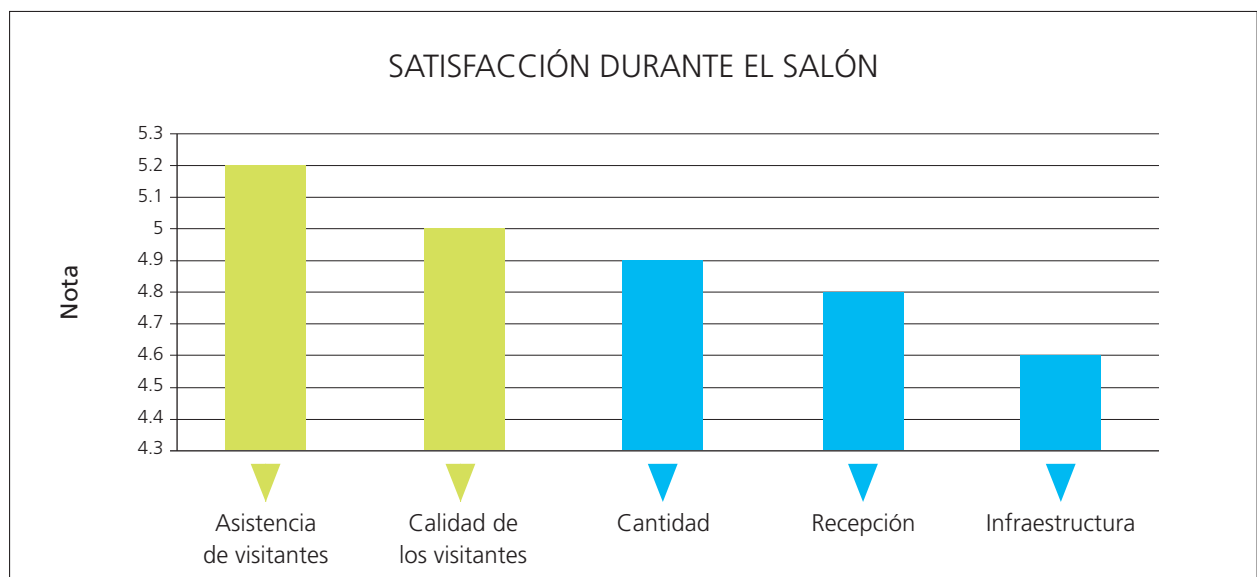
«Más del 60% de las personas encuestadas estiman que el salón Siams mejora año tras año, algo que nos llena de ilusión», explica el Sr. Koller. Los elementos citados son las infraestructuras, la organización y la calidad de los expositores. Algunas empresas que han participado en la encuesta consideran que Siams ha sufrido una degradación. ¿Qué piensa de esta afirmación el director del salón? «Debemos tener cuidado con los estudios; las opiniones individuales pueden adquirir una súbita importancia y hacerlo de una forma desproporcionada simplemente porque el informe las saca a la luz. Sin embargo, debemos tenerlos en cuenta, aunque, tras haber analizado con precisión estas observaciones, hemos constatado que se trata de detalles. Eso sí, detalles que vamos a corregir».

### Objetivos claros para 2014...

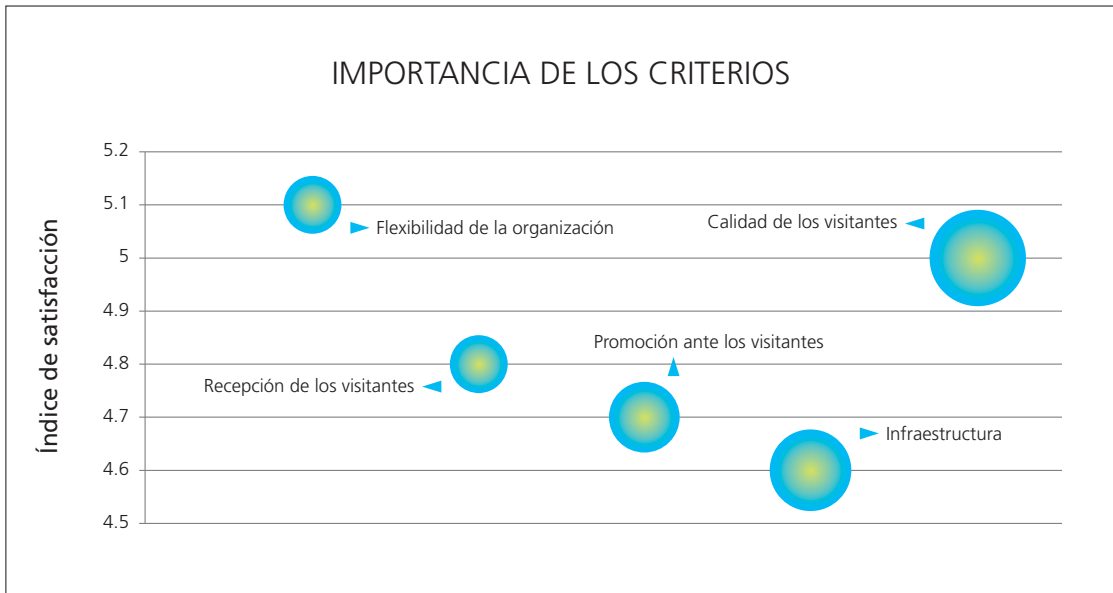
A unos meses de la cita con el salón, ¿cuáles son los elementos importantes que hay que recordar y qué consecuencias habrá para los expositores y para los visitantes? El Sr. Koller precisa lo siguiente: «Tenemos una lista de mejoras potenciales y obviamente vamos a trabajar en ellas». Esta lista incluye elementos tan diversos como las infraestructuras, la calidad del servicio que ofrece la empresa de vigilancia o la forma de comunicar de Siams y de terceros. El director continúa: «Acogimos alrededor de 15000 visitantes en la edición anterior y este año aspiramos a recibir más». Por otro lado, el director lamenta entre líneas que determinados expositores no «hagan los deberes» y se apoyen totalmente en la promoción que lleva a cabo el salón o incluso el resto de expositores. Los



organizadores pondrán a disposición de los expositores elementos de ayuda eficaces para motivar y colaborar en la invitación de sus clientes al salón. Esta acción responde a una petición de mejora mencionada durante la encuesta.



En cuanto a sus motivos de satisfacción durante el salón, los expositores otorgan una nota de 5,2 a la calidad de la asistencia y de 5 a la calidad de los visitantes, ambas notas buenas. La cantidad de visitantes, la calidad de la recepción y las infraestructuras se consideran muy satisfactorias.



La flexibilidad de la organización se premia con una nota de 5,1, aunque su posición en el eje horizontal y en la superficie de la esfera muestran una importancia inferior. Lo más importante es, sin lugar a dudas, la calidad de los visitantes (arriba a la derecha), que obtiene una nota de 5. La recepción de los visitantes (4,8), la promoción ante los visitantes (4,7) y las infraestructuras (4,6) se consideran más importantes que la flexibilidad e indican pistas de mejora.

**... y para 2015**

El organizador de Siams ha aprovechado esta encuesta de satisfacción para sondear a sus expositores acerca de la posible organización de un Siams anual. Los resultados son inapelables; en la actualidad los expositores consideran que el salón Siams es un elemento de suma importancia en su estrategia de marketing en años alternos. El Sr. Koller concluye de esta forma: «Hemos extraído las conclusiones mayo-

ritarias y no habrá Siams en 2015». No obstante, esto no significa que la marca Siams, que está estrechamente ligada a los medios de producción del sector de la microtécnica, no vaya a tener visibilidad en 2015; los organizadores ya están desarrollando ideas para continuar ofreciendo prestaciones de valores a sus clientes, incluso durante el año en que no tiene lugar el salón Siams.

WHEN WILL YOU ENLIST  
OUR COMMITMENT?

