

QUELLO CHE I CLIENTI VOGLIONO...

Quando un'azienda si sviluppa bene e in cui tutto funziona ottimamente, il pericolo di un comportamento in «pilotaggio automatico» prende piede ed è sovente l'inizio dei problemi. E' questo scoglio che gli organizzatori del Siams hanno voluto evitare e, a tale scopo, hanno svolto un'indagine di grande portata presso i potenziali espositori alla manifestazione per meglio corrispondere alle loro necessità. Incontro con il Signor Francis Koller, il suo direttore.



Siams 2014.

L'indagine è stata affidata a un'azienda specializzata e ha preso la forma di un'intervista telefonica fatta su un campione rappresentativo dei clienti e non clienti della Svizzera Romanda e Tedesca. Secondo l'istituto specializzato, i risultati sono statisticamente rappresentativi e permettono un'interpretazione e un'utilizzazione molto pertinenti.

Perché fare un'indagine?

«Ovviamente avevamo delle idee sulla percezione del Siams e la soddisfazione dei nostri espositori, ma volevamo dei dati più «scientifici» per orientare la nostra riflessione» spiega il direttore quale preambolo. Il risultato? Degli assi di percezioni che corrispondono alla visione del Siams. E quindi l'indagine era inutile? Il Signor Koller ci dice: «Assolutamente no! Abbiamo avuto il piacere di constatare che stavamo facendo molte cose giuste e che il posizionamento di Siams è pressoché unanimemente chiaro, ma abbiamo altresì

scoperto diversi percorsi di miglioramento. Desidero peraltro ringraziare tutte le persone che hanno dedicato il loro tempo per implicarsi e di averci risposto». Se la media delle interviste ha avuto una durata di 15 minuti, alcune conversazioni si sono prolungate per ben 45 minuti!

Vediamo i risultati più dettagliatamente

Il Siams è un'esposizione mirata e specializzata!

L'istituto preposto ha chiesto ai clienti di definire il Siams in poche parole e in modo del tutto spontaneo. Il Siams è visto seriamente quale esposizione molto specializzata. «Se il Siams era stato visto solo come conviviale e simpatico ma senza l'aspetto di un salone di nicchia, che risponde a un'esigenza ben precisa, non saremmo stati soddisfatti poiché, non dimentichiamo che lo scopo primario è comunque quello di permettere ai nostri clienti e agli espositori di ottenere dei contatti e di realizzare degli affari», precisa il

Novità



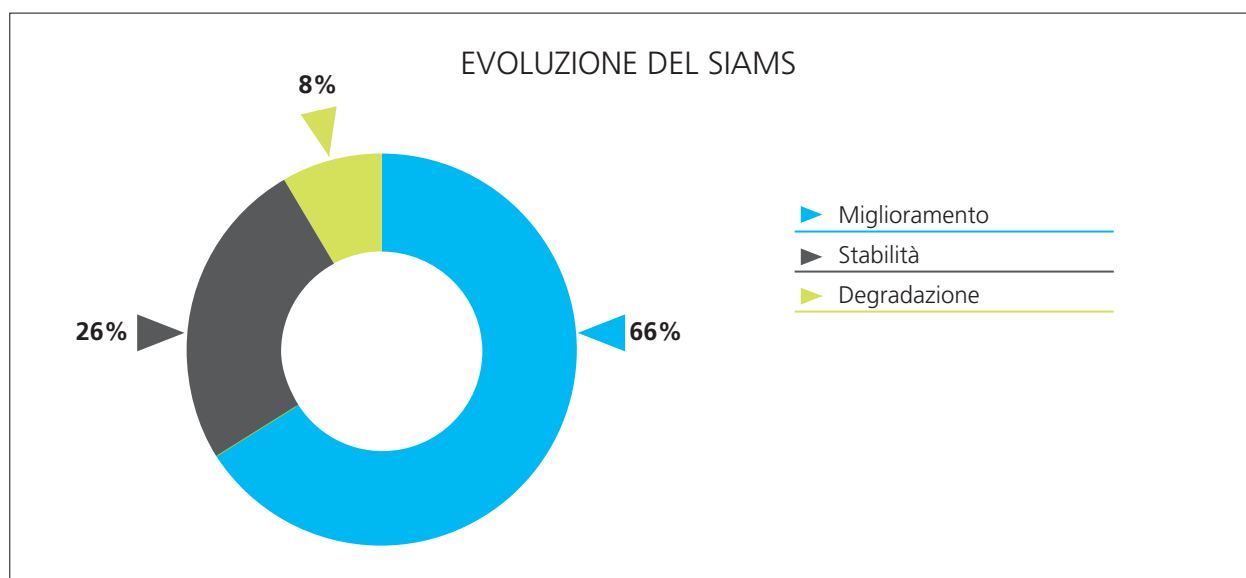
Direttore che aggiunge: «L'indagine ha definito che l'elemento principale che giustifica la partecipazione degli espositori al Siams è chiaramente la qualità dei visitatori con 83% di risposte. Lo studio ha anche rilevato un indice di soddisfazione dei visitatori accordando l'eccellente voto di 5 su 6. Gli espositori e i visitatori sono dello stesso avviso, ciò dimostra che i nostri sforzi sono premianti e noi dobbiamo continuare».

Il Siams è un'esposizione conviviale e simpatica

Per oltre il 40% dei clienti, è la nozione di convivialità a esser stata messa in evidenza. Il Direttore ci dice: «Sapevamo che gli espositori apprezzavano la gentilezza e la disponibilità del nostro staff, e non siamo quindi sorpresi che la qualità dell'atmosfera dell'esposizione sia stata notata». Questo particolare è stato peraltro sottolineato in occasione della domanda riguardate i punti forte del salone.

Il Siams è un salone extra-regionale

Altro punto importante emerso dall'indagine è che il Siams è realmente inteso come un'esposizione che copre un territorio molto più importante dell'arco giurassico. Numerosi espositori hanno notato la buona proporzione di visitatori extra-regionali vale a dire stranieri. Se qualche espositore rimpiange ancora la localizzazione a Moutier... e quindi lontano dall'arco lemanico, il fatto che il salone si situi nel cuore del tessuto economico del grande arco giurassico dei mezzi di produzione micromeccanici è veramente un valore in più.



Interpellati circa la loro percezione inerenti l'evoluzione del Siams, gli espositori dell'edizione 2012 è emerso che il 66% ritiene che il salone progredisca, mentre il 26% trova il livello di buona qualità e costante.

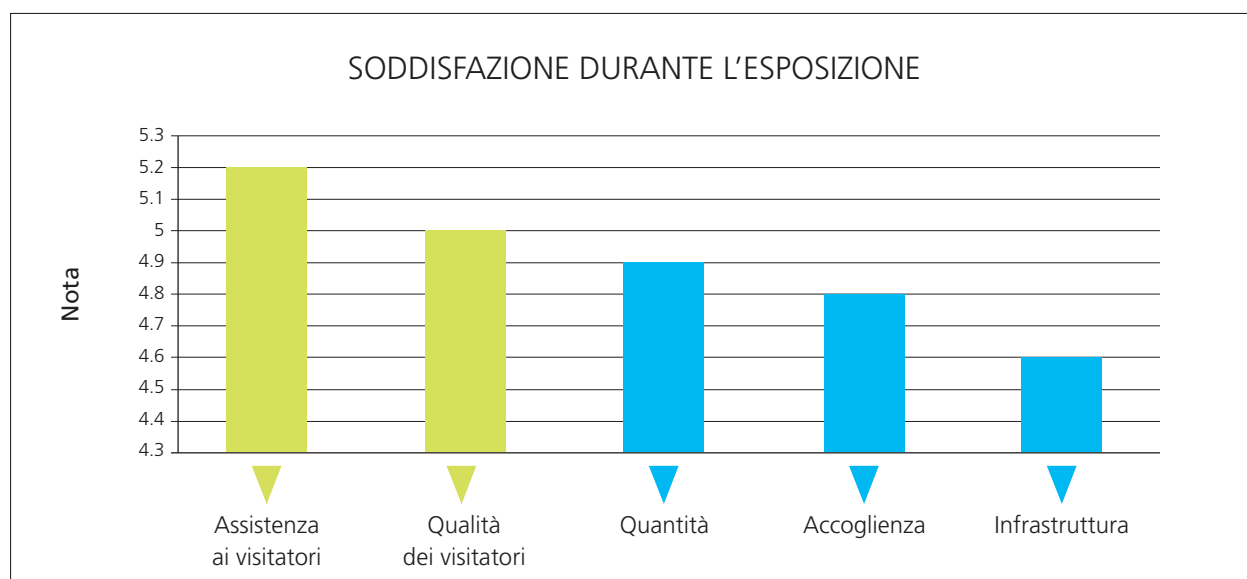
Il Siams è in costante miglioramento

«Oltre il 60% delle persone intervistate, stimano che il Siams migliora di anno in anno, affermazione che non può che farci piacere» dice il Signor Koller. Gli elementi citati sono le infrastrutture, l'organizzazione e la qualità degli espositori. Alcune aziende pensano invece che il Siams si sia degradato; cosa ne pensa il Direttore? «Dobbiamo fare attenzione con gli studi, delle opinioni individuali possono improvvisamente prendere un'importanza sproporzionata semplicemente perché il rapporto le mette in luce. Tuttavia dobbiamo comunque tenerne conto anche se, dopo aver analizzato accuratamente queste osservazioni, abbiamo costato che si tratta di dettagli. Dettagli che correggeremo!».

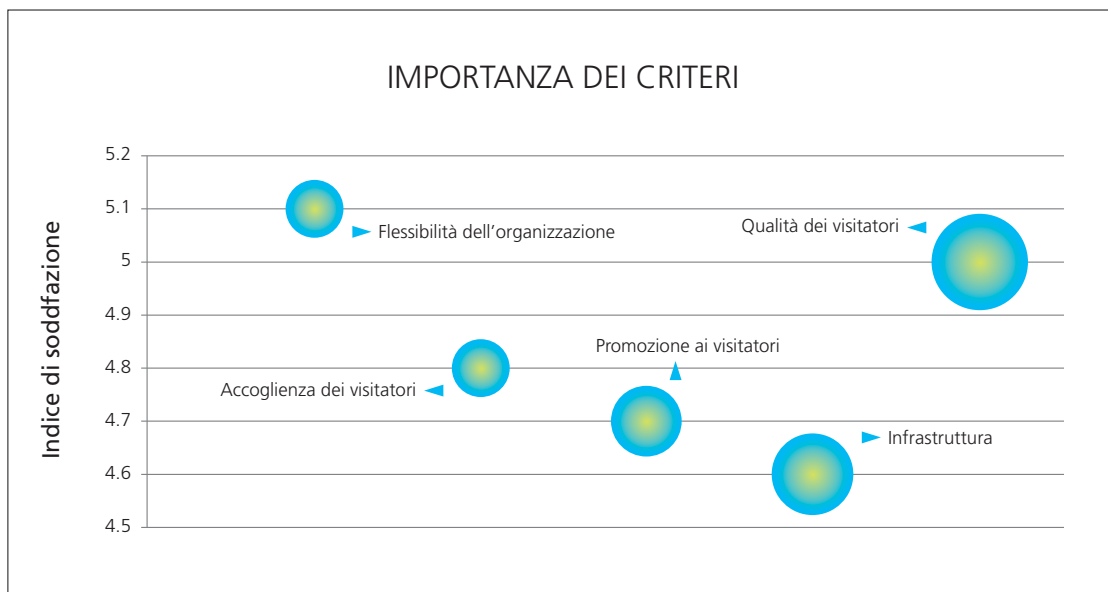


Degli obiettivi chiari per il 2014...

A qualche mese dalla manifestazione, quali sono gli elementi di cui tener conto e quali saranno le conseguenze per gli espositori e i visitatori? Il Signor Koller precisa: «Disponiamo di un elenco dei potenziali miglioramenti dei quali ovviamente ci occuperemo». Quest'elenco include degli elementi così vari quali le infrastrutture, la qualità del servizio offerto dalla società di sorveglianza, il modo di comunicare di Siams e altri ancora. Il Direttore continua con: «Noi abbiamo accolto circa 15.000 visitatori in occasione dell'ultima edizione, per quest'anno puntiamo su un afflusso superiore». Il Direttore si rammarica peraltro con eufemismo che alcuni espositori «non facciano il loro dovere» approfittando totalmente della promozione effettuata dal Salone o... dagli altri espositori. Gli organizzatori metteranno altresì a disposizione degli espositori degli aiuti efficaci con l'intento



Interpellati circa i motivi di soddisfazione durante l'evento, gli espositori danno un voto del 5,2 sulla qualità dell'assistenza e di 5 (= buono) sulla qualità dei visitatori. Il numero dei visitatori, la qualità dell'accoglienza e le infrastrutture vengono giudicati molto soddisfacenti.



La flessibilità dell'organizzazione è gratificata da un voto del 5,1 ma la sua posizione sull'asse orizzontale e la superficie della sfera mostrano un'importanza minore. Ciò che più conta è chiaramente la qualità dei visitatori (in alto a destra) che, quale voto, ottiene un 5. L'accoglienza dei visitatori (4,6), la promozione dei visitatori (4,7) e l'infrastruttura (4,6) giudicati più importanti della flessibilità e evidenziano dei percorsi di miglioramento.

di motivarli e di aiutarli a invitare i loro clienti. Ciò corrisponde inoltre a una domanda di miglioramento menzionata in occasione dell'indagine.

... e per il 2015

L'organizzatore del Siams ha sfruttato questa indagine di soddisfazione per sondare i suoi espositori circa l'eventuale organizzazione di un Siams annuale. I risultati sono privi di riscontro, al momento gli espositori ritengono che il salone Siams sia un elemento

importante della loro strategia di marketing, ogni due anni. Il Signor Koller dice quale epilogo: «Noi abbiamo desunto le conclusioni che si impongono e non realizzeremo il Siams nel 2015». Tuttavia ciò non significa che il marchio Siams, che è intimamente legato ai «mezzi di produzione microtecnica» non sarà visibile nel 2015, gli organizzatori stanno già elaborando delle idee per continuare a fornire delle prestazioni di valore ai loro clienti, anche durante l'anno privo del Siams.

WHEN WILL YOU ENLIST
OUR COMMITMENT?

ZECHA
GERMANY