

Verhalten und Kommunikation auf dem Messestand

Um das Verhalten und die Kommunikation der Mitarbeiter am Messestand zu optimieren, sollten folgende Tipps und Informationen beachtet werden:

Allgemeine Tipps für den Messestand

- Das Verhalten der Mitarbeiter spiegelt das Unternehmensimage wieder
- Unterhaltungen sind Dialoge und keine Monologe
- Das Standpersonal an der Informationstheke sollte die erste Kontaktperson sein
- In gesättigten Märkten unterscheiden sich Aussteller primär durch weiche Faktoren
- Aufmerksamkeit des Standpersonals zu jedem Zeitpunkt, keine Gruppenbildung
- Leerlaufzeiten produktiv nutzen
- Besucher wenn möglich alleine betreuen → Ressourcen sparen
- Besucher ein kategorisieren
- Im Voraus Möglichkeiten überlegen, ein Gespräch zu starten und zu beenden

Richtige Kommunikation am Messestand

Der erste Eindruck

Um eine gute und erfolgreiche Kommunikation am Messestand zu führen, ist meistens schon der erste Eindruck ausschlaggebend. Non-verbale Kommunikation vermittelt oft mehr als Worte, deshalb sollte schon bereits vor der ersten Kontaktaufnahme Sympathie erzeugt werden. Dabei spielen eine offene Körperhaltung, Augenkontakt, Kopfnicken und ein natürliches Lächeln eine große Rolle.

Selbstsicherheit

Für die Basis eines guten Messegesprächs ist ein selbstsicheres Auftreten durchaus wichtig. Dabei kommt es vor allem auf einen festen Stand, freie Hände, Gesten über der Gürtellinie und eine kräftige Stimme an. Der Blickkontakt sollte dabei stets aufrechterhalten werden.

Bleibender Eindruck

Um einen bleibenden Eindruck bei den Kontaktpersonen zu hinterlassen, sollten die Standmitarbeiter langsam sprechen, die Informationen z.B. durch Aufzählungen strukturieren und das Gesagte anhand von Bildern, Geschichten oder Beispielen erläutern.

Aufbau eines erfolgreichen Gesprächs

- Gespräch mit einer höflichen Begrüßung und einer persönlichen Vorstellung beginnen.
- Konkrete Fragen stellen, um ausreichend Informationen zu erhalten, um Besucher zu kategorisieren und auf Interessen, Erwartungen/Anforderungen eingehen zu können.
- Nutzenorientierte Vorstellung der angebotenen Leistungen, aktives Zuhören und die Beantwortung der Besucherfragen.
- Das Besprochene kurz zusammenzufassen und den nächsten Schritt mit einem konkreten Zeitpunkt vereinbaren.
- Verabschiedung und Gesprächsdokumentation, aller besprochenen Inhalte und Kontaktdaten.
- Wichtig für ein erfolgreiches Gespräch ist es außerdem, das Standteam auf kritische Situationen am Messestand vorzubereiten. So sollten z.B. mögliche Beschwerden im Vorfeld inszeniert und Reaktionsmöglichkeiten überlegt werden.