

Erfolgreicher Messeauftritt

Der Erfolg eines Unternehmens an einer Messe lässt sich im Vorfeld programmieren und hängt massgeblich vom Auftreten der Mitarbeiter ab.

VON MONIKA SEEGER

Der Auftritt an einer Messe bietet Unternehmen die Chance, mit Kunden in Kontakt zu treten. Aber nur, wenn die Mitarbeiter am Stand als sympathisch und kompetent wahrgenommen werden, wird der Messeauftritt zum Erfolg. Dieser Erfolg lässt sich programmieren: Wer sich bewusst macht, wie er auf andere Menschen wirkt und wie er seine Auftrittskompetenz optimieren kann, kommt mit Besuchern leichter ins Gespräch und kann den Dialog erfolgreich gestalten.

Der erste Eindruck ist entscheidend

Auf einer Messe ist es der erste Eindruck, der zählt. Er entscheidet über die Qualität einer Begegnung und was sich daraus entwickelt, sowie über Sympathie oder Antipathie und über Erfolg oder Misserfolg. Gerade Besucher einer Messe nutzen diese, um sich ein Bild über einen neuen Lieferanten oder über den möglichen Servicepartner zu machen. Sie – und sind sie noch so unvoreingenommen – taxieren nicht nur den Standauftritt, sondern vor allem die Berater und auch das Personal. In nert Sekunden schätzen sie ein und kategorisieren aufgrund von Äusserlichkeiten wie Auftritt, Kleidung, Frisur, Körperhaltung, Mimik, Händedruck, Geruch und – nicht zu unterschätzen – aufgrund der Umgangsformen.

Vom souveränen Auftritt zum erfolgreichen Kundenkontakt

Wer auf dem Messeparkett geschäftlichen Erfolg einfahren will, muss mit Auftrittskompetenz glänzen. Diese setzt sich aus verschiedenen Teilaspekten zusammen. So gilt es, die Regeln der Etikette und der Messekommunikation zu beherrschen. Man sollte zudem die Rolle des Gastgebers kennen und wissen, wie man sich stilvoll benimmt und angemessen kleidet. Wer mit gekonntem Small Talk nach der Begrüssung in die Bedarfsermittlung übergeht, ein erfolgreiches Verkaufsgespräch

IN KÜRZE

- Das Auftreten der Mitarbeiter an einer Messe entscheidet oft über Erfolg oder Misserfolg.
- Allerdings messen die meisten Unternehmen dieser Tatsache noch zu wenig Bedeutung zu.
- Erfolg an einer Messe ist programmierbar und setzt sich aus verschiedenen Teilaspekten der Auftrittskompetenz zusammen.

führt und seine Produkte und Dienstleistungen gekonnt zu präsentieren weiss, hat schon vieles richtig gemacht. Nun gilt es, Kaufsignale des Kunden und seine Einwände richtig zu interpretieren und zu wissen, wie man ein Gespräch oder Geschäft abschliesst. Und schliesslich sorgt die richtige Nachbearbeitung der an der Messe geschlossenen Kontakte für einen erfolgreichen Auftritt.

Da der erste Eindruck zumeist ein optischer ist, kann dem gepflegten Auftreten nicht genügend Beachtung zukommen. Die Herren tragen mit Vorzug einen dezenten klassischen Anzug in dunkler Farbe wie Schwarz, Anthrazit, Dunkelblau oder Dunkelgrau. Das strahlt Kompetenz aus. Unterstrichen wird dieser Eindruck durch ein weisses Hemd mit einer gestreiften oder zurückhaltend gemusterten Krawatte. Auf einer Messe sind lange Socken oder Kniestrümpfe ein Muss.

Ausserdem sollten Herren niemals das Jackett ausziehen. Einzige Ausnahme bilden hier Gespräche in der Sitzcke, wenn der Gastgeber einen dazu auffordert oder der Gast oder Kunde das Jackett auszieht. Ausserdem sollten Herren das Jackett schliessen, wenn sie aufstehen (ausser dem untersten Knopf). Ein zweireihiger Anzug wird immer geschlossen getra-

gen. Einreihler mit Weste können geöffnet bleiben. Bei der Weste bleibt der unterste Knopf offen.

Die selben dunklen Farbtöne wie den Herren seien auch den Damen empfohlen. Für beide Geschlechter gilt, dass hellere Farben wie beige und grau etwas leger und sportlich wirken. Die Damen sollten sich für einen eleganten Hosenanzug oder ein Kostüm entscheiden. Dazu passen weisse oder helle einfarbige Blusen. Als Alternative geht auch ein Top oder Shirt. Dazu kann ein Foulard in passender Farbe getragen werden. Die Rocklänge geht bis zur Kniemitte. Verboten sind kurze Röcke, tiefe Ausschnitte und zu viel Schmuck. Ausserdem sollte auf den sparsamen Einsatz von Make-up geachtet werden. Alles, was vom eigentlichen Messeziel ablenkt, ist unpassend. Strümpfe sind Pflicht und für den Notfall empfiehlt es sich immer ein Ersatzpaar dabei zu haben.

Schuhe und Gürtel sind immer in einer Farbe, und haben eine Hose oder ein Jupe Schlaufen, so ist das Tragen eines Gürtels ein Muss. Von sichtbaren Tattoos, Piercings, Unterwäsche und Verzierungen an Fingernägeln ist abzusehen. Das Schuhwerk sollte sauber sein und zur Kleidung passen. Bequeme Schuhe machen unendlich lang erscheinende Messetage erträglich. Aus diesem Grund sollte man darauf verzichten, neue Schuhe anzuziehen.

Die Höflichkeit gebietet zudem, stets ein Namensschild zu tragen. Dieses wird links auf Brusthöhe angebracht und trägt das Firmenlogo sowie den Namen und Vornamen.

So banal es klingen mag: Aber auch auf die Körperhygiene ist unbedingt zu achten. Ein guter Haarschnitt und eine gepflegte Rasur sind selbstverständlich. Die Benutzung von

Deo, Parfüm und Rasierwasser ist erwünscht, sofern sie zurückhaltend stattfindet. Einen frischen Atem verleihen nötigenfalls Minzbonbons. Kaugummis sind dagegen tabu. Sie zu kauen, wirkt sehr unhöflich und abweisend.

Gepflegte Höflichkeit ist Pflicht

Selbstverständlich gelten die im Alltag angebrachten Höflichkeitsregeln in verstärktem Mass auch bei Messen. So ist etwa Pünktlichkeit die Tugend der Könige. Das gilt nicht nur dann, wenn der Messetag eröffnet wird, sondern insbesondere auch bei Pausen. Es könnte sein, dass man gerade von einem Kunden gesucht wird, und sich dieser nach der Rückkehrzeit erkundigt hat. Ihn sollte man keinesfalls unnötig warten lassen.

Die Aufmerksamkeit von Messebesuchern zu gewinnen, ist nicht immer einfach. Gerade bei Publikumsmessen, die sich an ein breites Kundenspektrum richten, muss man die am Stand Vorbeiflanierenden zumeist ansprechen, um mit ihnen ins Gespräch zu kommen. Deshalb sollte man Präsenz ausstrahlen und Interesse für Kontakte zeigen. Dies gelingt kaum, wenn man mit Kollegen zusammensteht oder sich gar in die Besprechungsecke oder an die Getränkebar setzt. Ebenfalls sollte man es vermeiden, am Stand zu lesen oder gar zu telefonieren. Als unhöflich wird es auch betrachtet, wenn man öffentlich isst und trinkt. Dafür sind die Pausen gedacht.

Zuwendung wird belohnt

Wenn man die Aufmerksamkeit eines Messebesuchers gewonnen hat, sollte man dies als Geschenk betrachten und sich entsprechend verhalten. Auch wenn dies an langen Messetagen zur Herausforderung werden kann: Man muss sich dem Vis-à-vis bewusst zuwenden und nicht in eine andere Richtung schauen oder gar den Blick schweifen lassen. Häufig verleitet ein hoher Geräuschpegel im Hintergrund dazu, immer lauter zu sprechen. Man sollte sich also bewusst machen, dass einen der Gesprächspartner auch versteht, wenn man mit gemässigter Stimme spricht. Ausserdem sollte man das Gegenüber nie unterbrechen. Selbstredend ist es unangebracht, während eines Gesprächs zu gähnen, oder sich zu schnäuzen. Auch ständiges Husten oder Niesen wirken irritierend.

Wenn am Stand alkoholische Getränke ausgetrennt oder gar verkauft werden, sollte das Standpersonal diese nicht selber konsumieren. Auch ein Gläschen aus Höflichkeit beeinträchtigt die Auftrittskompetenz. Die Präsenzzeit am Messestand ist gleichbedeutend mit Arbeitszeit. Und auch wenn man während oder am Ende des Messetages viel

Spass hat, indem man sich das eine oder andere Glas genehmigt, muss man damit rechnen, dass man dabei in der Achtung der Mitmenschen zurückgestuft wird

Die Details pflegen

Dokumentationen, die man abgibt, repräsentieren auch nach dem Ende der Messe das Image des Unternehmens. Es ist also darauf zu achten, dass die Unterlagen vollständig und sauber sind. Auf keinen Fall sollte das Exemplar des Kunden Notizen enthalten.

Des Weiteren sollte das Standpersonal genügend aktuelle Visitenkarten dabei haben. Diese müssen in einwandfreien Zustand sein und dürfen keine schmutzigen Ecken und Ränder haben. Zum Schutz dient ein Visitenkartenetui, das man im Jackett tragen kann. Nach dem Visitenkartenaustausch sollte man die empfangene Karte zur Bearbeitung an die Standleitung weitergeben.

Erwartet man ein internationales Publikum, lohnt es sich zudem, sich mit den kulturell unterschiedlichen Gepflogenheiten und Sitten der wichtigsten Besuchergruppen vertraut zu machen. Begrüssungsrituale, der Umgang mit Augenkontakt oder der kritischen Distanz, aber auch die Handhabung der Visitenkarten beispielsweise werden in südlichen oder asiatischen Ländern ganz unterschiedlich gelebt und können zu unnötigen Missverständnissen führen.

Langfristiges Denken bringt Erfolg

Schliesslich sollte man daran denken, dass der auf der Messe generierte Umsatz nicht das Mass aller Dinge ist. Der Erfolg bemisst sich viel mehr an den Kontakten, die man hier gewinnen konnte und am daraus entstehenden Folgeumsatz. Je motivierter, informierter, qualifizierter und stilsicherer das Standpersonal ist, desto grösser sind die Chancen für hohe Verkaufs- und Kontaktergebnisse. Deshalb sind eine sorgfältige Auswahl der Mitarbeiter am Stand und ihre intensive Schulung ebenso wichtig, wie die wirkungsvolle Präsentation der Produkte und Dienstleistungen.

Die Auftrittskompetenz des Messepersonals wird auch heutzutage immer noch unterschätzt, weil es häufig an einer präzisen Zielsetzung der Aussteller fehlt. Man geht an die Messe, weil man es schon immer gemacht hat. Man zeigt Flagge. Aber an die Gewinnung neuer Kunden denkt man nicht oder nur am Rande. Und wenn, hat man dann im Voraus schon geplant, wie man sie gewinnen könnte? Ein schöner Stand alleine genügt nicht. Vielmehr ist das Verhalten jedes Repräsentanten matchentscheidend. ■

DIE AUTORIN

Monika Seeger ist dipl. Imageberaterin, selbständiger Coach, Seminarleiterin und Inhaberin der Imagenow GmbH. Sie hat langjährige Erfahrung im Verkauf und Marketing in der IT-Industrie sowie im Personal Management. Sie weiss, wovon sie spricht, wenn es um Auftrittskompetenz geht und leitet ihre Seminare sehr praxis- und erfolgsorientiert. Als

Expertin für moderne Umgangsformen begleitet sie Unternehmen und Privatpersonen bei der Definition ihres persönlichen Stils sowie Image und zeigt auf, wie ein stilsicherer Auftritt, sowohl im Alltag als auch in der modernen Arbeitswelt, spielend gelingt. www.imagenow.ch.

