



GMM Mystery Visits

Ihr Standteam im Fokus

- Detaillierte Analyse des Auftretens und Verhaltens Ihrer Standmitarbeiter
- Fundierte Erkenntnisse zu Stärken und Schwächen bei Kompetenz und 'Soft-Skills'
- Ansatzpunkte zur Optimierung des organisatorischen Ablaufs am Stand



GMM Mystery Visits

Aufgabenstellung

Messen sind Kommunikation. Das Gelingen Ihrer Messepräsentation hängt daher in besonderem Maße vom Auftreten Ihres Teams ab.

Es fungiert vor Ort als Mittler zwischen Unternehmen und Interessenten bzw. Kunden. Empfang, Gesprächsführung und Kompetenz: All das wird unmittelbar dem gesamten Unternehmen zugeschrieben oder aber auch "angelastet". Für den Besucher verkörpert in diesem Moment sein Gesprächspartner das Unternehmen im Ganzen.

Um eine Messebeteiligung erfolgreich zu gestalten, bedarf es daher zu jedem Zeitpunkt engagierter, zufriedener, kommunikativ geschulter und effektiv arbeitender Standmitarbeiter.

Unser Instrument GMM Mystery Visits unterstützt Sie bei der Optimierung Ihrer Kontaktqualität und umfasst die Analyse aller relevanten qualitativen Aspekte der Human Resources am Stand.

Vorgehensweise

Mystery Visits gehen über klassische Standbesucherbefragungen deutlich hinaus, denn ...

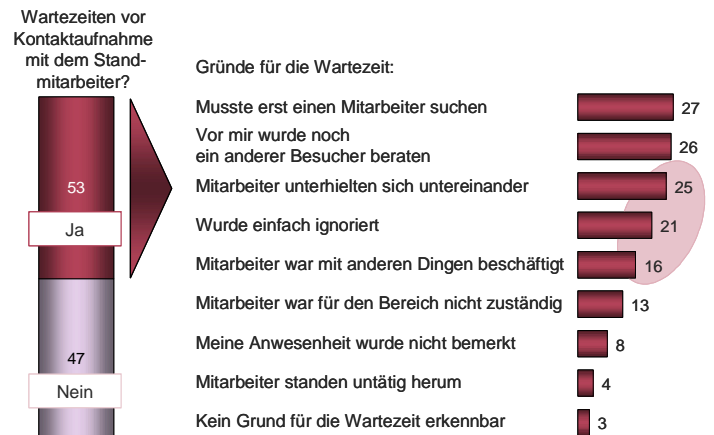
- der organisatorische Ablauf kann festgelegt werden (u.a. Einschaltung der Info-Theke, Warten auf Kontaktaufnahme, direkter Kontakt)
- sie können thematisch gesteuert werden, bis hin zu speziellen Fragen im Beratungsgespräch
- sie konzentrieren sich ganz auf das Personal, daher können Erlebnisse bedeutend detaillierter geprüft und wiedergegeben werden
- durch Festlegung der Kriterien im Vorfeld wird auch "Kleinigkeiten" Beachtung geschenkt, die der normale Besucher nicht rekapitulieren kann, die aber seinen Gesamteindruck beeinflussen (z.B. Aufnahme von Blickkontakt beim Warten, Art der Verabschiedung).

Qualifizierte Mitarbeiter besuchen Ihren Stand und nehmen (nach einem gemeinsam erstellten Regieplan) Kontakt zum Personal auf. Anhand festgelegter Kriterien und Themen gibt der Visitor ein Beratungsinteresse vor und beurteilt Auftreten und Verhalten des Standteams sowie das Umfeld.

Die Mystery Visitors sind thematisch versiert und werden individuell geschult (bei speziellen Fachmessen kann es allerdings Grenzen der fachlichen Gesprächsführung geben). Erscheinungsbild und Alter entsprechen dem durchschnittlichen (Fach-)Besucher. Gegebenenfalls erhalten die Tester im Vorfeld eine benötigte Vita von uns.

Ergebnisse

- Optimierung der Standorganisation - Beispiel:



- Ansätze zur Verbesserung der Gesprächsführung
- Aufdeckung von Schwächen bei 'Soft Skills'
- Aufdeckung fachlicher Schwächen
- Zitate / Anmerkungen der Visitors ("Live-Eindruck") - Beispiel:

Die Gesprächsatmosphäre war etwas unruhig ... Ich hatte das Gefühl, ich würde zwischen Tür und Angel beraten. Außerdem wirkte der Mitarbeiter unsicher. Insgesamt war er zwar sehr freundlich, aber klärte mich nur über das Nötigste auf. Ich hatte nicht den Eindruck, umfassend beraten worden zu sein.

Um die drei Testfragen beantwortet zu bekommen, wurde ich jedes Mal persönlich zu drei weiteren Beratern geleitet, da offensichtlich jeder Berater nur für ein ganz schmales Gebiet geschult war. Alle haben dies im Gespräch ungefragt zugegeben. Ich empfand dies jedoch nicht als besonders störend.