



# GMM Visitor Tracking / Accompanied Visits

Verhalten und Eindrücke der Besucher  
transparent machen

- Detaillierte Analyse der Frequenzen verschiedener Standbereichen
- Ansatzpunkte zur Optimierung des Besucherflusses und der Standgestaltung
- Unverfälschte Eindrücke und Gedanken beim Besuch

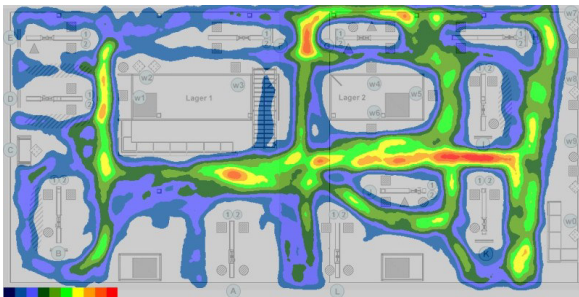


# GMM Visitor Tracking / Accompanied Visits

## Einblicke in das Besucherverhalten

Unser Instrument **GMM Visitor Tracking** analysiert für Sie die Strömungen und Aktionen/Tätigkeiten Ihrer Besucher und unterstützt Sie damit bei der Optimierung der Besucherführung am Stand. Trackings zeigen auf ...

- wie der Weg/die Hinführung zu den Exponaten verläuft,
- welche Bereiche/Exponate auf besonders großes/geringes Interesse stoßen,
- wo es ungenutzte Standflächen, Barrieren für den Besucherfluss oder (offenkundige) Probleme mit der Übersicht gibt,
- ob zentrale Standelemente (z.B. Info-Theke) sinnvoll platziert sind und
- wie bzw. wie lange sich die Besucher mit Ihren Exponaten oder sonstigen Angeboten am Stand beschäftigen.



## Visitor Tracking: Methode

- Die Besucher werden von Beginn ihres Aufenthaltes (verdeckt) beobachtet.
- Jegliche (zuvor definierte) Verhaltensweise bzw. Interaktion mit den Exponaten/dem Personal wird nach Art und Dauer erfasst.
- Die Erfassung erfolgt konventionell (Einzeichnen in den Standplan) oder computergestützt mittels Pen-Computern (Standplan wird eingescannt / sehr exakte Zeitnahme möglich).
- Optional werden die Besucher am Ende kurz interviewt, um insbesondere die Struktur zu ermitteln.

## Einblicke in die Besucherwahrnehmung

Mit **GMM Accompanied Visits** bieten wir Ihnen ein qualitatives Verfahren dessen Fokus auf den unverfälschten Eindrücken, Empfindungen und Gedanken der Besucher beim Standrundgang liegt (adaptiert aus der PoS-Forschung).

Inhaltlich kann prinzipiell auf alle Aspekte, die auch im Rahmen einer Befragung Berücksichtigung finden, näher eingegangen werden:

- Gesamteindruck
- Anmutung, Atmosphäre, Wohlfühlen
- Zurechtfinden/Übersicht
- Imagewirkung/Fitting (passt zum Unternehmen)
- Eindruck von Shows
- Handling von interaktiven Exponaten

## Accompanied Visits: Methode

- Die Dokumentation erfolgt konventionell als Protokoll oder computergestützt (Pen-Rechner mit Mikrofonen speichern Äußerungen digital).
- Der Besucher wird von seinem geschulten Begleiter einerseits zu spontanen Äußerungen animiert, andererseits aber in seinem Besucherverhalten möglichst wenig beeinflusst.
- Accompanied Visits zeichnen sich durch hohe Spontanität und Authentizität aus, da die Aussagen anhand eines Leitfadens unstrukturiert während der Standbegehung erhoben werden - Beispiel:

*Hell, ansprechend, sehr übersichtlich... Freiheit, Urlaub, Sonne, Meer, also auf jeden Fall angenehm.... (Anmerkung: Terminal) Leicht zu bedienen, übersichtlich gestaltet... Elegant und bedienungsfreundlich.*

*Sehr gut - weil es im Konzept stimmig ist, mit dem Blick nach vorne. Nicht diese Standardsachen, die man normalerweise bekommt... man hat Lust auf mehr. Sieht sehr futuristisch aus, aber braucht sicher eine Erklärung... Auf den ersten Blick hatte ich mich z.B. bei den Bodenpaneelen gefragt: muss man da rüber laufen? Oder ist das zur Abgrenzung?*

*Eigentlich fühle ich mich eher von diesem Bereich erdrückt... Ich empfinde das eher als kalt. Ich fühle mich teilweise sogar gehindert, an dem was ich wollte. Weil so viele Eindrücke von links und rechts kamen, dass zunächst gar nicht wusste, ob ich wirklich bei xxx bin.*