

DER MESSE - KNIGGE

Selten treffen Anbieter und potentielle Kunden in so geballter Form aufeinander wie auf einer Messe. Daher sind Messen für viele Anbieter die effektivste Plattform, um Kontakte zu knüpfen und neugierigen Besuchern das Unternehmen zu präsentieren. Der Messestand ist sogar die wichtigste Akquise-Möglichkeit.

Über Erfolg oder Misserfolg entscheiden in erster Linie die Mitarbeiter am Messestand. Sie repräsentieren Ihr Unternehmen. Genau hier sind freundliche Berater und zuvorkommende Mitarbeiter am Stand entscheidend. Nur, wenn Sie bestimmte Regeln und Umgangsformen beherrschen, wird Ihr Messe-Auftritt zum Werkzeug für Ihren Erfolg.

- Das Erscheinungsbild der Standmitarbeiter ist, ebenso wie der Aufbau des Standes, ein wesentlicher Verkaufsfaktor. Vom korrekten, das heißt passenden Outfit der Standmitarbeiter, kann auf die Qualität und die Effizienz eines Unternehmens geschlossen werden. In Anzug / Kombination und Krawatte sehen Sie überzeugend aus. Legen Sie niemals das Jackett ab. Ausnahme: Beim Gespräch in der Sitzecke, wenn Ihr Gastgeber Sie dazu auffordert oder Ihr Gast das Jackett auszieht. Als Herr schließen Sie Ihr Jackett, wenn Sie aufstehen (außer dem untersten Knopf).
- Setzen Sie sich auch nicht in Ihre Besprechungsecke oder, wenn vorhanden, an die Getränkebar. Auch nicht, um sich mit Kollegen zu besprechen. Demonstrieren Sie Präsenz und zeigen Sie Ihr Interesse an den Besuchern.
- Achten Sie auf Ihre Körperhaltung. Diese sollte offen sein (keine Hände in der Hosentasche, keine verschränkten Arme, keine „Napoleonstellung“ im Stehen...)
- Behandeln Sie alle Besucher mit größter Aufmerksamkeit. Auch jemand, der scheinbar desinteressiert durch Ihren Stand schlendert, könnte ein potentieller Kunde sein. Gehen Sie nicht nach seinem Äußeren! Seien Sie offen für Jeden!
- Stellen Sie sich vor Ihren Stand und grüßen Sie die Vorbeikommenden. Warten Sie einen Augenblick... nehmen Sie zuerst freundlichen offenen Blickkontakt auf. Überfallen Sie den Interessenten nicht, kaum dass er an Ihren Stand kommt oder ihn betreten hat!
- Geben Sie Ihrem Gegenüber einen festen Handschlag. Das zeigt Selbstvertrauen, Herzlichkeit, Offenheit und Aufrichtigkeit. Ein schlaffer Händedruck erweckt den Eindruck, dass Sie unsicher und nicht von sich selbst überzeugt sind. Beim Vorstellen ist der Kunde König. Stellen Sie Ihren Kollegen mit Namen dem Kunden vor, nicht umgekehrt. „Darf ich vorstellen, dies ist (mein Kollege) Manfred Meier...“
- Jeder Mensch hat eine Intimzone um sich herum, ca. 50cm. Keiner mag es, wenn andere in diese Zone eindringen, ohne vorher eingeladen worden zu sein. Wenn es doch passiert, versucht jeder Mensch, auszuweichen. Solange Ihr Gesprächspartner nicht ein alter Freund von Ihnen ist, legen Sie ihm nicht die Hand auf die Schulter oder an den Arm. Sie denken vielleicht, dass Ihre Geste unschuldig ist, aber andere können sie als sehr unangenehm empfinden.
- Sollte der Besucher Ihnen seine Visitenkarte überreichen, stecken Sie sie nicht einfach in Ihre Hosentasche und ignorieren sie, sondern geben Sie ihr Beachtung und danken Sie dem Besucher dafür.
Bei Kontakt mit einem **Asiaten**,
 - nehmen Sie die Visitenkarte nur aus der inneren Tasche Ihres Jacketts heraus (niemals aus der Hosentasche) und achten Sie darauf,
 - dass die Visitenkarte in sehr gutem Zustand ist
 - was die Farbe aussagt
 - dass die Sprache Ihres Gastes nach oben zeigt
 - dass die Karte so überreicht wird, dass Ihr Besucher sie sofort lesen kann
 - dass die Visitenkarte an den unteren beiden Ecken dankend angenommen wird, am besten mit der geübten Verbeugung.
 - dass die Karte auch nicht vor dessen Augen auf der Rückseite mit der Hand beschrieben wird.
- Sprechen Sie nicht mit lauter Stimme. So wirken Sie anmaßend und aufgeblasen. Ihre Stimme sollte ruhig und Ihr Tonfall gleichmäßig und dem Gesprächspartner angemessen sein.
- Unterbrechen Sie nie Ihren Gesprächspartner. Lassen Sie ihn ausreden, bevor Sie antworten. So sind Sie höflich, und auch er kann Ihnen dann besser zuhören und verstehen, was Sie sagen.

- Achten Sie immer darauf, dass Sie für den Gesprächspartner einen angenehm zu empfindenden Atem haben (Minzebonbons oder ähnliches, aber keine Kaugummis). Auch sollten Sie auf Ihre Körperhygiene achten. Ein guter Haarschnitt und Rasur wirken gepflegt.
- Unaufmerksam sein oder in eine andere Richtung zu schauen, während jemand mit Ihnen spricht, ist kein gutes Benehmen. Aufmerksamkeit ist eines der größten Komplimente, das Sie einer anderen Person machen können.
- Setzen Sie sich auch nicht in Ihre Besprechungsecke oder, wenn vorhanden, an die Getränkebar. Auch nicht um sich mit Kollegen zu besprechen. Demonstrieren Sie Präsenz und zeigen Sie Ihr Interesse an den Besuchern.
- Stehen Sie nicht mit Freunden oder Kollegen zusammen. Kein Besucher wird dazustossen wollen, da eine „Gang“ zu abschreckend wirkt. Seien Sie offen!
- Kontrollieren Sie Ihr Trinkverhalten. Sie denken vielleicht, dass Sie im Moment oder zum Ende des Messtages viel Spaß haben, aber Ihre Mitmenschen werden von diesem Zeitpunkt an sehr wenig von Ihnen halten.
- Seien Sie bei Verabredungen pünktlich.
- Lesen Sie nicht am Stand. Sie können so keinen Augenkontakt mit Besuchern herstellen, die an Ihrem Stand vorbeilaufen.
- Vermeiden Sie es, am Messestand zu rauchen. Einzige Ausnahme: Wenn der Interessent bereits raucht oder bei der Unterhaltung signalisiert, dass er Raucher ist, können Sie es ihm höflichkeitshalber anbieten.
- Essen und Trinken Sie nicht öffentlich am Stand, da dies unordentlich und unerzogen wirkt. Und Standbesucher werden Sie dabei auch nicht stören wollen.
- Ignorieren Sie keine Besucher. Sollten Sie gerade beschäftigt sein, schenken Sie ihnen trotzdem Beachtung oder versuchen Sie, diese in Ihr Gespräch einzubeziehen. Wenn Sie gerade mit Ihrem Kollegen sprechen, brechen Sie dieses Gespräch sofort ab.
- Telefonieren Sie nicht am Stand. Warum brauchen Sie ein Telefon am Stand? Während Sie Zeit am Telefon verbringen, könnten Sie hierdurch wichtige Kunden abhalten und andeuten, Sie hätten Wichtigeres zu tun.
- Eignen Sie sich die Basisetikette ausländischer Kunden an wie z.B. Gruß- und Abschiedsworte, Visitenkartenübergabe /-empfang, Augenkontakt, Distanz...
- Der Umsatz, den Sie auf der Messe machen, ist nicht das Maß aller Dinge. Worauf es ankommt, sind die dadurch gewonnenen Kontakte und der langfristig daraus entstehende Folgeumsatz.

FRIEDERIKE VON DER MARWITZ
ETIKETTE IM GLOBALEN BUSINESS

www.von-der-marwitz.de
etikette@von-der-marwitz.de