

**+++ Selbstständigkeit +++ Gründung +++ Franchising +++ Unternehmensentwicklung +++**

## **Der richtige Umgang mit Kunden auf der Messe**

Selten treffen Anbieter und potentielle Kunden in so geballter Form aufeinander wie auf einer Messe. Daher sind diese für viele Anbieter die effektivste Plattform, um Kontakte zu knüpfen und neugierigen Besuchern das Unternehmen zu präsentieren. Der erste Kontakt des Messebesuchers mit dem Standpersonal ist entscheidend für die künftige Kundenbeziehung.

Ausschlaggebend für den Erfolg bei Messen sind nicht nur gute technische Kenntnisse (Produkt, Verfahren, Dienstleistungen), wenngleich diese unabdingbar sind. Entscheidend für erfolgreiche Abschlüsse sind oftmals Persönlichkeit, Respekt, Vertrauen, gute Umgangsformen und die Fähigkeit, einwandfrei zu kommunizieren.

Über Erfolg oder Misserfolg entscheiden in erster Linie Sie, die Mitarbeiter. Sie repräsentieren Ihr Unternehmen, Sie sind das Aushängeschild! Begreifen Sie die Messe als Chance, um sich und Ihr Unternehmen in positivem Licht zu zeigen. Freundliche Berater und zuvorkommende Mitarbeiter am Stand sind genau hier entscheidend. Keinem Gast darf das „Gesicht genommen werden“. Der Gast soll im Gegenteil ein AHA-Erlebnis erfahren, er soll sich immer gern an Ihr Unternehmen erinnern und Sie auch weiter empfehlen. 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.

Jede falsch behandelte Reklamation des Gastes (Negatives Erlebnis) wird bis zu 18 weiteren Empfängern (Bekannte, Freunde, Geschäftskollegen...) weiter getragen! Jedes positive Erlebnis hingegen wird bis zu 4 weiteren Empfängern weiter getragen!

Selbst ein modernes, teures und exklusives Messedesign kann nur sein Ziel erreichen, wenn

- der Eindruck des Messestandes positiv ist,
- Sie und Ihre Mitarbeiter - die Visitenkarte des Unternehmens - sich auf die Messe vorbereiten,
- einen positiven ersten äußeren Eindruck machen,
- gute Manieren haben und ihre Gastgeberrolle ausüben
- und die Kontakte zuverlässig nachbereiten.

Die Konkurrenz ist groß – nur der Umgang mit den Messegästen macht den großen Unterschied!

### **Beachten Sie!**

Auch an deutschen Messen befinden sich ausländische Gäste. Trotz „lockerer“ Sitten wird in den meisten Ländern ganz besonders auf Umgangsformen sehr großen Wert gelegt. Und der Aufbau einer vertrauensvollen Beziehung ist in vielen Ländern Priorität, nicht der Geschäftsabschluss!

## **Die Messevorbereitung**

- Gute Stimmung und Teamatmosphäre
- Auf wichtige Gäste vorbereitet sein
- „Notfallkasten“ mitbringen
- Visitenkarten dabei haben
- Auf das Erscheinungsbild achten (Gepflegt sein, Outfit und Hygiene beachten)
- Pünktlichkeit

## **Der richtige Umgang mit Kunden auf der Messe**

---

In Kooperation mit:



FRIEDERIKE VON DER MARWITZ  
INTERNATIONALER BUSINESS-AUFTRITT

[www.messe-auftritt.com](http://www.messe-auftritt.com)

**+++ Selbstständigkeit +++ Gründung +++ Franchising +++ Unternehmensentwicklung +++**

- Stehen Sie möglichst vor dem Stand
- Gehen Sie auf Gäste zu
- Freundlich begrüßen
- Wenn möglich, mit Namen ansprechen
- Blickkontakt halten
- Ankommen lassen – fragen, wie es ihm geht?
- Betreiben Sie etwas „Small Talk“
- Beachten Sie wertschätzende Kommunikation
- Nehmen Sie den Kunden ernst
- Zeigen Sie Interesse und Respekt
- Achten Sie auf eine positive Wortwahl
- Hören Sie aktiv zu!
- Achten Sie auf Ihre Körpersprache und die des Kunden
- Behandeln Sie jeden Kunden gleich gut
- Sprechen Sie laut und deutlich
- Sorgen Sie für eine positive Beziehungsebene
- Respektieren Sie Hierarchieordnungen
- Beherrschen Sie die Anrede- und Vorstellungsregeln
- Seien Sie fit in Ihrer Rolle als Kundenbetreuer
- Vermeiden Sie das Zusammenstehen mit Ihren Kollegen
- Setzen Sie sich nicht in Ihre Besprechungsecke oder an die Getränkebar.
- Bemühen Sie sich, alle Fragen selbst zu beantworten oder sich hierfür verantwortlich zu fühlen

**Der Kunde ist König - was Kunden aggressiv macht**

**Vermeiden Sie Killerphrasen!**

**Was sind Killerphrasen?**

Mit Killerphrasen drücken Sie Ablehnung und Arbeitsunwilligkeit aus. Killerphrasen verhindern eine Problemlösung. Es gibt viele Menschen, die zuerst einmal erklären, warum etwas nicht geht, warum etwas unmöglich ist. Diese Leute geben einem das Gefühl, nicht ganz bei Trost zu sein, weil man dies oder jenes von ihnen erbittet.

**Was bewirken Killerphrasen beim Kunden?**

Sätze wie: „Fragen Sie meinen Kollegen“  
„Ich habe gerade zu tun“  
„Stellen Sie sich hinten an“  
„Das machen wir schon immer so“

wecken in einem Kunden das Gefühl von Hilflosigkeit und Wut. Der Eindruck, den der Kunde von Ihnen hat, ist: stur, unfreundlich, faul, unflexibel, ablehnend, dumm, unfähig, inkompetent, unprofessionell...

---

In Kooperation mit:



FRIEDERIKE VON DER MARWITZ  
INTERNATIONALER BUSINESS-AUFTRITT

[www.messe-auftritt.com](http://www.messe-auftritt.com)

**+++ Selbstständigkeit +++ Gründung +++ Franchising +++ Unternehmensentwicklung +++**

Killerphrasen sind Ausdruck mangelnder Flexibilität, Überforderung und fehlender Motivation. Kunden fühlen sich dadurch hilflos, minderwertig, missachtet oder angegriffen. Gerade Beziehungsmenschen werden sich nach solch einer Behandlung sofort beschweren oder den Auftrag an ein anderes Unternehmen geben.

**Vermeiden Sie bei allen Kunden „Killerphrasen“!  
DENN: Es gibt immer eine Lösung!!!**

Jeder Kunde ist König! Alles ist möglich, wenn wir helfen wollen! Motivierte und begeisterte Mitarbeiter/-innen sind kreativ beim Finden von Lösungen und gerne bereit, umzudenken.

### **Richtiges und souveränes Handeln**

#### **Wie beruhigen Sie einen aufgebrachtten Kunden?**

- Bleiben Sie selbst ruhig!
- Seien Sie freundlich. Der Kunde ist König!
- Nehmen Sie den Kunden ernst. Danken Sie ihm.
- Hören Sie ruhig zu!
- Sagen Sie dem Kunden, dass Sie seine Reaktion verstehen und nachvollziehen können.
- Fragen Sie den Kunden, was er jetzt konkret von Ihnen erwartet.
- Seien Sie entgegenkommend.
- Entschuldigen Sie sich bei ihm.
- Delegieren Sie nicht – nehmen Sie die Dinge selbst in die Hand
- Halten Sie, was Sie versprechen
- Halten Sie ein „Zuckerl“ bereit

#### **Wie reagieren Sie, wenn ein Kunde Sie beleidigt?**

- Machen Sie sich klar, dass der Kunde wütend ist.
- Der Kunde meint Ihre Position, Sie persönlich sind ihm egal!
- Bleiben Sie ruhig und freundlich – er/sie muss Dampf ablassen!
- Zeigen Sie Verständnis.
- Sagen Sie dem Kunden, dass Sie jetzt zur Sache zurückkehren wollen.
- Bieten Sie dem Kunden eine oder mehrere Lösungen an oder fragen Sie ihn, was er jetzt konkret von Ihnen erwartet.
- Entschuldigen Sie sich bei ihm.
- Teilen Sie dem Kunden mit, dass Sie sich bemühen werden, solch eine Situation in Zukunft zu vermeiden.
- Geben Sie ihm ein „Zuckerl“

---

In Kooperation mit:



FRIEDERIKE VON DER MARWITZ  
INTERNATIONALER BUSINESS-AUFTRITT

[www.messe-auftritt.com](http://www.messe-auftritt.com)

**+++ Selbstständigkeit +++ Gründung +++ Franchising +++ Unternehmensentwicklung +++**



Friederike von der Marwitz ist Spezialistin für Umgangsformen im Geschäftsleben als auch auf dem Messestand. Neben allgemeinen Regeln und Gepflogenheiten, die weltweit gültig sind, beherrscht sie Details, die in Asien, USA, Lateinamerika und Europa das Geschäftsleben lenken. Auch deshalb, da sie in einigen dieser Länder gelebt und auf Messen und in internationalen Unternehmen gearbeitet hat.

Friederike von der Marwitz ist bekannt durch Funk und Fernsehen. Sie ist als Partner mit den Schwerpunkten Persönlichkeitsentwicklung, Kommunikationstraining, Internationaler Business- und Messeauftritt tätig für asfc - atelier scherer fair consulting, die Akademie Messe Frankfurt und einige andere namhafte Industrieunternehmen.

**Nutzen Sie die persönliche Unterstützung durch Beratung, Coaching und Seminare von Frau von der Marwitz, um den maximalen Erfolg mit Ihrem Messeauftritt zu erzielen!**

**Kontakt & weitere Informationen unter: [www.messe-auftritt.com](http://www.messe-auftritt.com)**

---

In Kooperation mit:



FRIEDERIKE VON DER MARWITZ  
INTERNATIONALER BUSINESS-AUFTRITT

[www.messe-auftritt.com](http://www.messe-auftritt.com)