

PRESSEMITTEILUNG

Neues Fachbuch über kundenorientierte Messebeteiligung und deren neuartige Erfolgskontrolle

Magdeburg, den 15. Februar 2011 – Der Erfolg einer Messebeteiligung ist im Wesentlichen vom Zufriedenheitsurteil der Standbesucher abhängig. Diese These und den neuartigen methodischen Nachweis erläutert Christopher Hesse in seinem Fachbuch „Die Erwartungen der Besucher als Schlüssel zum Messeerfolg“.

„Mit meiner aktualisierten Diplomarbeit aus dem Jahr 2007 möchte ich einen Anstoß zur Entwicklung eines Messinstrumentes geben, das den Messebesucher und seine Erwartungen in den Fokus einer erfolgreichen Messebeteiligung stellt“, erklärte der Autor. Das Instrument zeichne sich durch eine leichte Handhabbarkeit und geringe Kosten in der Durchführung aus und könne ergänzend zu bisherigen quantitativen und qualitativen Instrumenten eingesetzt werden.

Zum Inhalt des Buches erklärte Hesse weiter: „Grundgedanke des von mir initiierten Messverfahrens ist die kundenorientierte Gestaltung bestimmter Unternehmensprozesse mit dem Ziel der Sicherstellung von profitablen Kundenbeziehungen.“ Ausgangslage bildeten dabei die Wünsche und Bedürfnisse der Kunden, die Ausdruck ihrer Erwartungen seien.

„Werden im Rahmen eines erfolgreichen Kundenbindungsmanagements diese Erwartungen erfüllt oder sogar übertroffen, wird bei den Kunden Zufriedenheit hervorgerufen“, ging Hesse näher auf die Zusammenhänge ein und ergänzte: „Durch bewusste positive Beeinflussung des Kundenverhaltens gelingt es Unternehmen, die Kundenbeziehungen zu stabilisieren und auszuweiten. So steigern das Unternehmen seinen Erfolg.“ Dieser Ansatz der bewussten positiven Beeinflussung des Kundenverhaltens werde in seiner Arbeit auf die Messebeteiligung eines Unternehmens übertragen.

Das Buch stellt zudem den Nachweis mittels einer neuartigen Untersuchung zur Zufriedenheitsmessung auf einer Messe dar. Dazu wird sich einem multiattributiven Verfahren bedient, bei dem durch eine standardisierte Ex-ante-/Ex-post-Messung die Erwartungen und Erfahrungen der Besucher gegenübergestellt werden, um ein entsprechendes Zufriedenheitsurteil ableiten zu können. „Die Erwartungshaltung der Standbesucher wird deshalb ermittelt, weil diese einerseits in messerelevanten Entscheidungen im Rahmen der Messeplanung eines Unternehmens mit einzubeziehen sind. Andererseits dient diese Ermittlung als Vergleichsbasis mit den tatsächlichen Erfahrungen der Standbesucher hinsichtlich der auf einer Messe angebotenen Unternehmensleistung“ erklärte der Autor seine Vorgehensweise.

So könne nicht nur festgestellt werden, in welchen der abgefragten Punkte Unzufriedenheit bei den Standbesuchern erzeugt worden ist, sondern es könnten auch grundlegende Handlungsweisen für zukünftige Messebeteiligungen abgeleitet werden, die eine höhere Zufriedenheit bei den Standbesuchern zum Ziel haben und somit erheblichen Einfluss auf den strategischen Erfolg eines Unternehmens.

Zum Autor:

Christopher Hesse wurde im Juni 1983 in Biederitz bei Magdeburg geboren. 2004 schloss er sein Abitur im Fachbereich Wirtschaft und Verwaltung ab. Im Anschluss startete er sein Studium an der Dualen Hochschule Baden-Württemberg im Fachbereich für Messe-, Kongress- und Eventmanagement in Ravensburg, welches er im Jahr 2007 als Diplom-Betriebswirt (BA)/Bachelor of Arts (hons.) – Open University of London beendete.

Danach betreute Hesse eine Vielzahl klein- und mittelständischer Unternehmen bei der Konzeption und Realisierung von Messebeteiligungen für nationale und internationale Fach- und Publikumsmessen. Außerdem war der Veranstaltungsfachmann als Abteilungsleiter in einer Eventagentur für über 60 Großveranstaltungen in Deutschland, Österreich und der Schweiz verantwortlich.

Als Firmengründer von be.live, einer Magdeburger Agentur für Live-Marketing und Eventmanagement, ist er heute für die Konzeption, Planung und Erfolgskontrolle einzelner Projekte für Kunden in ganz Deutschland zuständig.

Agentur Lautsprecher
Büro Magdeburg
Sebastian Pötzsch
Schenkendorfstraße 14
39108 Magdeburg
Tel.: +49 (0) 391/5576350
Fax: +49 (0) 39204/92594
sp@agentur-lautsprecher.de

Kontakt be.live:
be.live GmbH
live-marketing & eventmanagement
Kretschmannstraße 57
39118 Magdeburg
Tel.: +49 (0) 391/61089824
Fax: +49 (0) 391/61089825
info@agentur-belive.de