# Allgemeine Infos und Tipps

**MESSE KNIGGE - «TOUCH AND GO»**
Da unser persönlicher Einsatz auf der Messe über den Erfolg nach der Messe entscheidet, haben wir die wichtigsten Tipps und Regeln zusammengestellt. Nutzen Sie diese, um traditionelle Verhaltensweisen in Frage zu stellen. Märkte verändern sich, also müssen wir es auch tun.

**Stellen Sie Ihre Kunden in den Mittelpunkt!**

Die Gewinnung von Neukunden ist von hoher strategischer Bedeutung für die Zukunftssicherung von Winterhalter. Deshalb sollten Messegespräche mit bestehenden Kunden kürzer gestaltet werden. Denn hier liegen die Reserven, die zur Gewinnung von Neukunden genutzt werden können. Diesen Besuchern gilt es einen **Termin «zu verkaufen»**, denn sein Problem können und wollen wir nicht auf der Messe lösen.
Bei **Reklamationen** werden die Besucher sofort an die **zuständigen Personen (VL, KDL, HyEx) weitergeleitet.**
Das Messepersonal muss sehr schnell erkennen, wer auf den Stand gekommen ist und wie viel Zeit ihm gewidmet werden soll. **Keine langen und tiefen Gespräche**, sondern Interesse für einen Nachmessetermin wecken bei dem fernab von der Messehektik und in vertrauter Atmosphäre des Gesprächspartners diskutiert werden kann. Bedenken Sie bitte, dass Sie in der Rolle des Gastgebers sind und nicht wie sonst ein Besucher.

Über 60 % der Besucher haben einen „Messelaufplan", d. h. über 60 % Ihrer Partner kommen **bewusst** zum Stand. Die Zeit der Messebesucher ist limitiert.

Ihrem Besucher, der noch weitere Stände besucht, muss unser Stand, Ihre Argumentation, Ihr Verhalten so deutlich (positiv) in Erinnerung bleiben, dass er unseren Wettbewerb vergisst. Manche, Ihrer für die Messeziele uninteressanten Besucher halten Sie unter Umständen auf, trotzdem können Sie nicht einfach gehen. Ihre Kunst bleibt der höfliche, jedoch entschlossene Gesprächsabbruch.

**Jede Messestunde kostet Geld. Deshalb ist jede Minute kostbar – auch für den Kunden.**

## Gesprächsführung / Ansprache der Besucher

Sie sprechen **jeden** Besucher Ihres Standes an. Anbei erhalten Sie einige allgemeine Fragestellungen, die Ihnen hilfreich sein können.

**6 Phasen eines Messegespräches:**

**1. Begrüssung**

- Händedruck!
- Guten Tag Herr / Frau…
- Mein Name ist…

**Eis brechen:**

- «Wofür interessieren Sie sich besonders?»
- «Welche unsere Produkte kennen Sie bereits?»
- «Wie finden Sie dieses Gerät?»
- «Was ist Ihnen wichtig bei einer Spülmaschine?»
- «Wo haben Sie die Spülmaschinen bereits im Einsatz?»
- «Woher kennen Sie Winterhalter / unsere Produkte?»
- «Welche Neuheiten (von Winterhalter) kennen Sie bereits?»
- «Was ist für Sie wichtig an dieser Messe?»
- «Was erwarten Sie von einer guten Spülmaschine?»

**2. Bedarfsabklärung Spülmaschine**

- «Wo haben Sie die Spülmaschinen bereits im Einsatz?»
- «Welches Spülgut spülen Sie?»
- «Eröffnen Sie ein neues Lokal?»
- «Was ist für Sie wichtig, wenn Sie an sauberes Geschirr denken?»
- «Wie wichtig ist „Ressourcen sparen" für Sie?»

**3. Spülmaschine vorstellen**

- 5 USP's vorstellen
- Material in die Hand geben
- Kunden aktiv einbinden

**4. Bedarfsabklärung Zubehör**

- Wasseraufbereitung «Ist das Wasser in Ihrer Region kalkhaltig?»
- Handling «Wie läuft bei Ihnen der Geschirrkreislauf?»
- Handling «Wie transportieren / lagern Sie das Geschirr?»

**5. Vereinbarung**

- «Wohin dürfen wir Ihnen Unterlagen oder ein Angebot senden?»
- «Wann dürfen wir Sie nach der Messe für einen Termin kontaktieren?»

**6. Verabschiedung**

- Verabschiedung per Händedruck
  Falls wir die Adresse immer noch nicht erhalten haben, greifen Sie zu Ihrer Visitenkarte und reichen Sie dem Besucher demonstrativ! Er gibt Ihnen bestimmt seine. Warten Sie nur! Wenn er keine hat, gibt er Ihnen seine Daten die Sie dann auf der Messenotiz notieren können.

**Exkurs Preiskonfrontationen** *«Es ist zu teuer / Sie sind (viel) zu teuer.»*
*Gegenfragen:*

- «Was ist Ihnen sauberes Geschirr wert?»
- «Was ist Ihnen ein reibungsloser Ablauf in Ihrer Spülküche wert?»
- «Was ist Ihnen Ihre Spülmaschine wert?»
- «Was ist für Sie günstig?»
- «Finden Sie das Angebot fair?»
- «Welche Finanzierungssystem suchen Sie?»

**Exkurs Einwände** *«Ich möchte es mir noch überlegen.»*

- «Wo haben Sie bedenken?»
- «Welche Informationen/Angaben fehlen Ihnen noch?»
- «Wann gedenken Sie einen Entscheid zu treffen?»

*«Wir sind mit unserem heutigen Lieferanten zufrieden.»*

- «Womit sind Sie besonders zufrieden?»
- «Was erwarten sie von Ihrem Lieferanten?»

## Verkaufshilfen

### 13 Regeln für eine erfolgreiche Messe

Damit Ihr auf der Messe noch erfolgreicher seid, haben wir für Euch 13 kleine Regeln zusammengestellt. Nehmt Euch diese zu Herzen und lest sie aufmerksam durch.

1. **Setze Dir Ziele!** Wenn Du Dir keine Ziele setzt, wie willst Du dann beurteilen, ob ein Messetag erfolgreich war oder nicht?

2. Nimm **Blickkontakt** auf und zeig ein **freundliches Gesicht** (Spiegeltest).

3. Denke Dir: **«Ich freue mich auf unsere Besprechung».**

4. Fester, dem Kunden angepasster **Händedruck mit Blickkontakt.**

5. Passe Deine **Körperhaltung** unauffällig der des Kunden an.

6. **Positioniere Dich** an der richtigen Stelle.

7. Gehe nie auf den Kunden frontal los.

8. Mustere nie den Kunden von oben nach unten.

9. Wenn Du ein Verkaufsgespräch unter- oder abbrichst, tu das höflich und mit Anstand.

10. Schaue nicht ständig nach anderen Kunden, sondern konzentriere Dich auf Dein derzeitiges Gespräch.

11. Strahle **Sicherheit und Lebensfreude** mit einer aufrechten Körperhaltung aus.

12. Die ersten 5 Sekunden sind wichtiger als die folgenden 5 Minuten.

13. Rollentausch: wir sind Gastgeber, der Kunde kommt zu uns.