

Zufriedenheit des Kunden steht bei PREUSS MESSE an erster Stelle

Natürlich möchte jedes Dienstleistungsunternehmen zufriedene Kunden. Bei PREUSS MESSE im norddeutschen Holm bei Hamburg geht man noch einen Schritt weiter: „Unsere Kunden erwarten von uns Qualität und Kompetenz – um das leisten zu können, optimieren wir laufend unsere Prozessabläufe und schulen unsere Mitarbeiter entsprechend“, sagt Peter Preuß, Geschäftsführer des 1846 gegründeten und inhabergeführten Messebaubetriebes.

Besonders das Feedback der Kunden hilft hierbei weiter. So wird bei PREUSS MESSE nach jedem Messeauftritt per Kundenbefragung der gesamte Ablauf (Vor, während und nach der Messe) durchleuchtet. Dabei geht es um die Güte des Standes und die Arbeitsabläufe während der Auf- und Abbauphase. Auch die Subunternehmer wie Transport- oder Aufbauunternehmen werden dabei ganz genau unter die Lupe genommen. Andere Aspekte wie Betreuungs- und Beratungsqualitäten sind ebenfalls relevant.

„Mit Hilfe eines Fragenbogens lassen wir uns diese Fragen ehrlich und ungeschminkt beantworten und können so gegebenenfalls zeitnah die Abläufe für das nächste Projekt optimieren“, erzählt Peter Preuß. „Selbstverständlich ist das aber gar nicht so häufig nötig“, schmunzelt er dann. Eine Auswertung aus 2010 beweist, dass insgesamt über 90% Prozent der PREUSS MESSE Kunden zufrieden bis sehr zufrieden mit der Leistung Ihres Anbieters sind. Im Bereich Projektausführung benoten sogar 97 % der Kunden die Betreuung als gut bis sehr gut.

Lt. Messtrend 2011 des AUMA (Ausstellungs- und Messeausschuss der Deutschen Wirtschaft e.V.) stehen Messen im Marketing-Mix der Unternehmen nach dem Internet-Auftritt an zweiter Stelle – weit vor Anzeigen oder anderen Werbeformen. 84% aller befragten Unternehmen schätzen die Bedeutung einer Messebeteiligung als sehr hoch ein, nur 40% die Bedeutung von Anzeigenschaltungen. „Der persönliche Kontakt und Austausch mit den qualifizierten Fachbesuchern ist eben durch nichts zu ersetzen“, so Peter Preuß. Allerdings fällt auf, dass die Bewertung der Messen selbst eher durchschnittlich verläuft. So beurteilen nur 10 % der befragten PREUSS MESSE Kunden die gewählte Messe als sehr gut, 61 % sagen gut und immerhin rund 23% bewerten die Messe befriedigend. Dies ist ein Indikator, der beweist, wie wichtig die richtige Wahl der Messe ist. „Nach der Messe ist vor der Messe“, sagt Peter Preuß. „Ein Unternehmen muss frühzeitig mit der Planung einer Messe beginnen und die Art sowie den Ort der Messe durch bestimmte Kriterien auswählen. Eine Messeeffizienz-Analyse kann dann sehr hilfreich sein – diese können wir bei PREUSS MESSE mit unserem BCS® System gleich mitliefern.“

Das von PREUSS MESSE entwickelte Produkt BCS® (Business Card Scan) ist ein optimales Messekontakt-Management-System, kinderleicht in der Handhabung. Mithilfe eines handlichen Scanners können Visitenkarten und individuell gestaltete Kontaktkarten eingescannt und zeitnah verarbeitet werden. Dadurch sind neben optimalen Nachfass-Aktionen auch Zufriedenheitsstudien bei den Standbesuchern und/oder beim Standpersonal möglich. Dies sind wertvolle Informationen, die helfen, den nächsten Messeauftritt optimal und kostengerecht zu planen. Die BCS® - Messeeffizienz- und Zufriedenheitsanalyse liefert PREUSS MESSE übrigens bei Erteilung eines Auftrages für den Standbau kostenfrei mit.

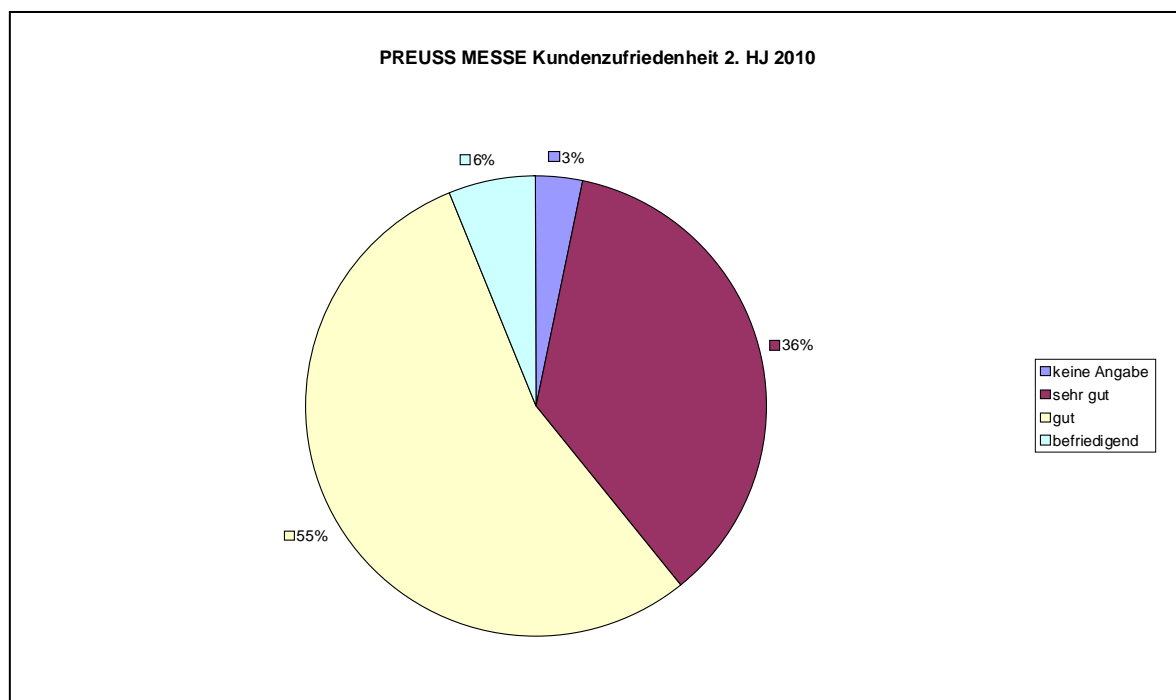
Dass PREUSS MESSE ISO – Kriterien arbeitet, ist für viele Kunden ebenfalls ein wichtiger Aspekt. Außerdem setzt das Unternehmen auf Nachhaltigkeit. Vorrangiges Ziel bleibt, klimaneutrale Messestände zu bauen. Dies wird auch von immer mehr Firmen explizit in Ihren Ausschreibungen verlangt und macht in den Augen von Peter Preuß durchaus Sinn. „Natürlich ist unser Engagement für nachhaltiges Handeln nicht zum Nulltarif zu haben“, erklärt Peter Preuss, „aber es ist eine überlebenswichtige Investition in unsere Gesellschaft, und deshalb gehen wir vollen Herzens mit gutem Beispiel voran.“

Peter Preuß resümiert: „Der Name PREUSS MESSE steht für Qualität. Unser Kunde hat die Sicherheit, dass er bei uns nur das Beste bekommt und sich voll auf seinen Messeauftritt konzentrieren kann – den Rest erledigen wir! Das ist Full-Service rund um die Uhr.“

165 Jahre PREUSS MESSE – sicher aus Erfahrung, innovativ aus Leidenschaft.

Wörter: 588, 4.203 Zeichen (inkl. Leerzeichen)

Bildmaterial:



Quelle: PREUSS MESSE Kundenzufriedenheitsstudie, 2. HJ 2010 © PREUSS MESSE Baugesellschaft mbH, 25488 Holm



Vollauf zufrieden mit dem Messeauftritt und der Betreuung durch PREUSS MESSE:
WIESHEU GMBH, Affalterbach auf der InternorGa 2011 in Hamburg

Pressekontakt:

Ulrike Thomsen

Öffentlichkeitsarbeit / Marketing / Assistenz Geschäftsführung

PREUSS MESSE Baugesellschaft mbH

Lehmweg

22488 Holm

office. +49. (0)41 03 / 93 33 66

fax. +49. (0)41 03 / 15 13 1

e-mail. thomsen@preuss-messe.de

internet. www.preuss-messe.de