Presseaussendung

Bodensee Meeting und der kongress tanzt

micelab:experts III – „Klartext! Wie die Verständigung mit dem Kunden gelingt“

Branchenvertreter aus der Bodenseeregion gingen Thema in Fallbeispielen auf den Grund

*Bregenz/Konstanz, 15. November 2017 – Was ist wichtig für eine gute Kommunikation mit Kunden? Dieser Frage gingen 65 Veranstaltungsprofis im dritten Lernmodul der Weiterbildungsplattform micelab:bodensee nach, das von 6. bis 8. November im Bodenseeforum Konstanz stattfand. Der intensive Erfahrungsaustausch sowie live geführte Kundengespräche brachten die Erkenntnis: Persönliche Begegnung, aktives Zuhören und Offenheit sind beste Voraussetzungen.*

Verständigung üben mit echten Kunden zu konkreten Veranstaltungen: Das konnten die Teilnehmer des dritten micelab:experts im Bodenseeforum Konstanz. Zwei Vertreter der Marketing Tourismus Konstanz GmbH stellten sich den Experten in simulierten Kundengesprächen. Ziel war es herauszufinden, was sie für ihre Veranstaltung brauchen, um sie gut zu beraten. „Es geht uns immer um die innere Haltung. Beim micelab:experts stellten wir die konkreten Fragen: Wie begegne ich Kunden? Wie schaffe ich eine Vertrauensbasis für eine gute Zusammenarbeit?“, erläutert Gerhard Stübe, Sprecher des Netzwerks BodenseeMeeting.

Die 65 Veranstaltungsprofis sammelten Erkenntnisse aus ihrem Alltag: Acht Storyteller berichteten in Gruppen von gelungenen oder misslungenen Veranstaltungen. Die Zuhörenden richteten den Fokus auf das Warum: „Warum ging etwas schief? Welche Versäumnisse oder Missverständnisse gab es zwischen dem Erzähler und dem Kunden? Oder: Was lief gut und führte deshalb zum Erfolg?“, erklärt Kuratorin Tina Gadow den Zugang.

**Persönliche Begegnung ermöglicht Empathie**

Erstes wichtiges Ergebnis, das die Interviewer in den beiden Kundengesprächen direkt umsetzen konnten: Die persönliche Begegnung ist unerlässlich, um den Kunden mit allen Sinnen wahrzunehmen. „Dies ermöglicht Empathie, wir können uns in unser Gegenüber hineinversetzen und Bedürfnisse und Wünsche, aber auch Befürchtungen und Ängste besser nachvollziehen“, fasste eine Teilnehmerin zusammen.

**Mandat für Beratung**

In der gemeinsamen Reflexion erkannten die Experten, wie wichtig es ist, das Einverständnis des Kunden einzuholen. Sprich: ein Mandat für Beratungsleistung zu haben. „Dies ist sozusagen die Kernfrage des micelab:bodensee: Wollen wir weiterhin ‚nur’ Dienstleister sein oder wollen wir Kunden verstärkt beraten? Und dafür wird ein Mandat benötigt“, bringt es Michael Gleich, ebenfalls Kurator und Moderator des micelab:bodensee, auf den Punkt. Die offene Frage, ob man Alternativen anbieten – also beraten – darf, eröffnet oft ein Gespräch darüber.

**Aktives Zuhören**

Eine gute Verständigung basiert zudem auf unvoreingenommenem, aktivem Zuhören. Durch Fragetechniken – etwa durch Paraphrasieren – fühlt sich der Gesprächspartner verstanden und hat Zeit und Muße, seine eigenen Gedanken zu reflektieren. „So ist Neues möglich, ohne dass der ‚Hausherr’ versucht, den Kunden zu beeinflussen oder durch eine Meinungsäußerung in eine andere, vielleicht ungewollte Richtung zu lenken“, macht Tina Gadow klar.

**Transparent und ehrlich kommunizieren**

Die Möglichkeiten des eigenen Hauses – aber auch dessen Grenzen – kennen und diese offen kommunizieren, schafft ebenso Vertrauen. Hat man außerdem alternative Lösungsvorschläge parat, trägt dies zum guten Miteinander bei. Auch die „Akupunkturpunkte“ des Kunden zu kennen ist hilfreich. Tina Gadow: „Erst, wenn wir seine Bedenken wirklich verstehen (wollen), können wir Lösungen finden.“

Nicht zuletzt sollte man auf sein Bauchgefühl hören, so ein weiteres Ergebnis. „Empathie löst Resonanz aus, auch körperliche. Bestenfalls spürt man, worum es dem Gesprächspartner geht. Dieses Gefühl dann auch auszusprechen braucht ein wenig Mut, hilft aber meistens, dem Dialog eine konstruktive Richtung zu geben“, berichtet Tina Gadow.

Das vierte micelab:experts findet von 5. bis 7. März 2018 im Milchwerk Radolfzell statt. Weitere Informationen unter [www.micelab-bodensee.com](http://www.micelab-bodensee.com).

**Über micelab:bodensee**

micelab:bodensee ist die erste interaktive Weiterbildungsplattform für Veranstalter im deutschsprachigen Raum. Sie wurde von den Netzwerken BodenseeMeeting und der kongress tanzt entwickelt und startete im Oktober 2016. micelab:bodensee umfasst drei Module mit unterschiedlichen Schwerpunkten. Alle haben den erkundenden Charakter eines Labors.

Beim Modul micelab:explorer liegt der Fokus auf der Forschung mit Impulsgebern aus unterschiedlichen Disziplinen. Es ist als Ideenschmiede angelegt. micelab:experts und micelab:experience richten sich an die Praktiker der MICE-Branche, also an Mitarbeiter aller Gewerke in Veranstaltungshäusern, Eventagenturen, Kulturinstitutionen und Marketingverantwortliche von Wirtschaftsbetrieben. Im micelab:extract fließen die Forschungsergebnisse eines Jahres ein. Band I zum Thema „Angst und Vertrauen“ ist im Sommer 2017 erschienen. Band II ist für 2018 geplant.

Als Kuratoren zeichnen die Veranstaltungsdramaturgin Tina Gadow und der Journalist Michael Gleich vom Netzwerk der kongress tanzt verantwortlich. Das micelab:bodensee wird unterstützt durch das Interreg V-Programm Alpenrhein-Bodensee-Hochrhein mit Fördermitteln der Europäischen Union und der Schweiz.

Infos unter [www.micelab-bodensee.com](http://www.micelab-bodensee.com)

Bildtexte:

**micelab-experts-III-programm.jpg:** Das dritte micelab:experts im Bodenseeforum Konstanz widmete sich der Frage „Wie Verständigung mit dem Kunden gelingt“.

**micelab-experts-III-tina-gadow.jpg:** Veranstaltungsdramaturgin Tina Gadow kuratiert und moderiert gemeinsam mit dem Journalisten Michael Gleich die Module der Weiterbildungsplattform micelab:bodensee.

**micelab-experts-III-kleingruppe-hoch.jpg:** Das micelab:experts III fand von 6. bis 8. November 2017 im Bodenseeforum Konstanz statt.

**micelab-experts-III-ablauf.jpg:** 65 Veranstaltungsprofis gingen von 6. bis 8. November 2017 beim dritten micelab:experts im Bodenseeforum Konstanz der Frage „Wie Verständigung zwischen Veranstalter und Kunde gelingt“ auf den Grund. (Copyright: Katharina Riedel)

**micelab-experts-III-kleingruppe-quer.jpg:** In Kleingruppen gingen die Teilnehmerinnen und Teilnehmer des micelab:experts III der gelingenden Verständigung mit dem Kunden auf den Grund.

**micelab-experts-III-persona.jpg:** Anhand einer Persona versetzten sich die Teilnehmenden des dritten micelab:experts in Konstanz in die Zielgruppe und identifizierten ihre möglichen Wünsche und Bedürfnisse sowie Ängste und Befürchtungen im Hinblick auf die Veranstaltung.

**micelab-experts-III-zielgruppe.jpg:** In zwei Gruppen klärten die MICE-Experten die Zielgruppe einer konkreten Veranstaltung anhand einer Persona.

**micelab-experts-III-event-canvas.jpg:** Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer des micelab:experts III im Bodenseeforum Konstanz leiteten im Event Canvas kreative Settings für zwei konkrete Veranstaltungen ab.

**micelab-experts-III-event-canvas-praesentation.jpg:** Die Ergebnisse der Event Canvases präsentierten einander die beiden Gruppen im micelab:experts III im November 2017 im Bodenseeforum Konstanz.

Copyright, sofern nicht anders angegeben: Michael Gleich. Abdruck honorarfrei zur Berichterstattung über micelab:bodensee. Angabe des Bildnachweises ist Voraussetzung.

**Rückfragehinweis für die Redaktionen:**

BodenseeMeeting, Urs Treuthardt, 0043/5574/43443-12, [urs.treuthardt@bodensee-vorarlberg.com](mailto:urs.treuthardt@bodensee-vorarlberg.com)

Pzwei. Pressearbeit, Mag. Daniela Kaulfus, 0043/699/19259195, [daniela.kaulfus@pzwei.at](mailto:daniela.kaulfus@pzwei.at)