

Gästebetreuung bei den NordExperten

Der erste Eindruck zählt

Der erste Eindruck soll bei den NordExperten nicht dem Zufall überlassen werden. Gäste sollen sich von Anfang an willkommen, gut abgeholt und sicher orientiert fühlen.

Eine gute Gästebetreuung ist der Schmierstoff für gelungenes Netzwerken. Wer sich gut aufgenommen fühlt, kommt leichter ins Gespräch, stellt schneller Fragen und kann den Wert unseres Netzwerks besser erleben.

Ziel der Gästebetreuung

Unsere Gäste sollen bereits vor dem Treffen wissen, was sie erwartet. Am Veranstaltungstag sollen sie freundlich empfangen, begleitet und eingebunden werden. Nach dem Treffen ist uns wichtig, ein kurzes Feedback einzuholen und den Kontakt wertschätzend nachzubereiten.

Vor dem Treffen – Kontakt am Dienstag

Am Dienstag vor dem Treffen sollte jeder Gast telefonisch kontaktiert werden.

Dabei können folgende Hinweise gegeben werden:

Der Gast sollte wissen, wo er parken kann, dass Visitenkarten sinnvoll sind und dass ein pünktliches Erscheinen wichtig ist. Außerdem kann kurz erklärt werden, dass es vor Ort Kaffee, Tee und Frühstück gibt und wie der Ablauf ungefähr aussieht.

Ziel des Telefonats ist nicht nur die organisatorische Information, sondern auch ein erster persönlicher Kontakt. Der Gast soll merken: Er wird erwartet.

Am Mittwoch vor Beginn

Am Veranstaltungstag sollten die Gäste möglichst direkt am Eingang oder an der Saaltür begrüßt werden.

Dazu gehört eine freundliche persönliche Ansprache, die Übergabe oder der Hinweis auf das Namensschild sowie eine kurze Orientierung im Raum. Wenn möglich, wird dem Gast ein Platz gezeigt oder er wird kurz begleitet.

Hilfreich ist außerdem eine kurze Einführung in die wichtigsten Dinge vor Ort: Wo gibt es Kaffee oder Tee? Wo befindet sich das Frühstück? Wo sind die Waschräume? Wie läuft der Morgen ungefähr ab?

Ein lockeres Gespräch vor Beginn hilft dabei, erste Unsicherheiten abzubauen und Vertrauen aufzubauen. Der Gast soll nicht das Gefühl haben, allein im Raum zu stehen.

Während des Treffens

Während des Treffens sollten die Gästebetreuer ein Auge darauf haben, ob der Gast gut eingebunden ist. Kurze Hinweise zum Ablauf oder eine kleine Erklärung zwischendurch können helfen, damit der Gast sich besser orientieren kann.

Auch das einladende Mitglied sollte den Gast aktiv begleiten und bei Bedarf Kontakte zu anderen Mitgliedern herstellen.

Nach dem offiziellen Schluss

Nach dem Treffen sollte möglichst mit jedem Gast noch ein kurzes Abschlussgespräch geführt werden.

Dieses Gespräch kann durch die Gästebetreuer und/oder durch das einladende Mitglied erfolgen.

Mögliche Fragen sind:

Wie war der erste Eindruck?

War der Ablauf verständlich?

Gab es etwas, das überrascht hat?

Besteht Interesse an einem weiteren Besuch oder an einer Mitgliedschaft?

Wichtig ist, das Feedback offen aufzunehmen und dem Gast noch einmal für seinen Besuch zu danken.

Nachbereitung am Donnerstag oder Freitag

Am Donnerstag oder Freitag erhält der Gast eine kurze, freundliche E-Mail.

Darin bedanken wir uns für den Besuch, greifen den positiven Eindruck auf und bieten die Möglichkeit an, Fragen zu klären oder den nächsten Schritt zu besprechen.

Die Nachbereitung zeigt dem Gast, dass sein Besuch nicht einfach „durchgelaufen“ ist, sondern dass wir ihn als Mensch und Unternehmer ernst nehmen.

Grundhaltung

Gästebetreuung bedeutet nicht, einen Gast zu überreden. Es geht darum, Orientierung zu geben, Sicherheit zu schaffen und den Einstieg in unser Netzwerk so angenehm wie möglich zu machen.

Ein guter Gastgeber sorgt dafür, dass sich ein Gast willkommen fühlt.

Genau das ist unser Anspruch bei den NordExperten.