

DeGefest-TrendAnalyse - Kundenerwartungen 2011

Prof. Dr. J. Jaworski, Frau O. Schell

1

degefest-TrendAnalyse: Kundenerwartungen 2011

Die DeGefest-TrendAnalyse ist das Marktforschungs-
Instrument unseres Verbandes und wird seit 2006
kontinuierlich durchgeführt

- 2006: Trends, Anforderungen und Entwicklungen in den Tagungs- und Kongress-Stätten
- 2007: Zukunftsszenarien für die Tagungs- und Kongresswirtschaft
- 2008: Kundenerwartungen 2009
- 2009: DeGefest-TrendAnalyse 2010 (Differenzierte Auswertung der Erwartungen der Kunden, der Betreiber, der Trainer/Dozenten)
- 2010: DeGefest-TrendAnalyse 2011 (Post-Finanzkrise / Alltag)

Prof. Dr. J. Jaworski, Frau O. Schell

2

degefest-TrendAnalyse: Kundenerwartungen 2011

Ziele der diesjährigen Untersuchung:

- die Trends in der Tagungswirtschaft (kontinuierlich) ermitteln
- die Differenzen in den Zukunftseinschätzungen der drei Gruppen aufdecken
- einige Cross-Auswertungen
- weitere neue Erkenntnisse gewinnen...
- und somit einen (weiteren) Beitrag zur Qualitätssicherung in der Deutschen Tagungswirtschaft leisten

Prof. Dr. J. Jaworski, Frau O. Schell

3 degefest-TrendAnalyse: Kundenerwartungen 2011

degefest 
Verband der Kongress-
und Seminarwirtschaft

Die Experten der diesjährigen Befragung:

- die Betreiber der Veranstaltungshäuser
 - die Auftraggeber (PCO's, Agenturen,...)
 - die Dozenten/Trainer
-
- Heilbronn University mit Prof. Dr. J.Jaworski und seiner Studentin Fr. Schell

Prof. Dr. J. Jaworski, Frau O. Schell

4 degefest-TrendAnalyse: Kundenerwartungen 2011

degefest 
Verband der Kongress-
und Seminarwirtschaft

Zehn Fragenbereiche:

- A: demographische Fragen
- B: das Teilnehmerprofil
- C: das Kontaktverhalten: Kunde - Veranstaltungshaus
- D: die Veranstaltungsarten
- E: der Veranstaltungsort
- F: das Veranstaltungshaus
- G: die Veranstaltungsorganisation
- H: das Projektmanagement im Rahmen der Veranstaltungsdurchführung
- I: das Rahmenprogramm
- J: das Finanzmanagement

Prof. Dr. J. Jaworski, Frau O. Schell

5 degefest-TrendAnalyse: Kundenerwartungen 2011

degefest 
Verband der Kongress-
und Seminarwirtschaft

Zehn Fragenbereiche:

- **Leitmotiv:**
- die wichtigste Aussage trifft **der Kunde**; das Veranstaltungshaus und die Trainer schätzen mit ihren Aussagen die Kundenerwartungen ein. Diese Schätzungen sollen im Idealfall mit der Meinung des Kunden deckungsgleich sein.
- **die degefest-Trendanalyse zeigt Handlungsstränge auf, die notwendig sind, um den Kundenvorgaben zu folgen**

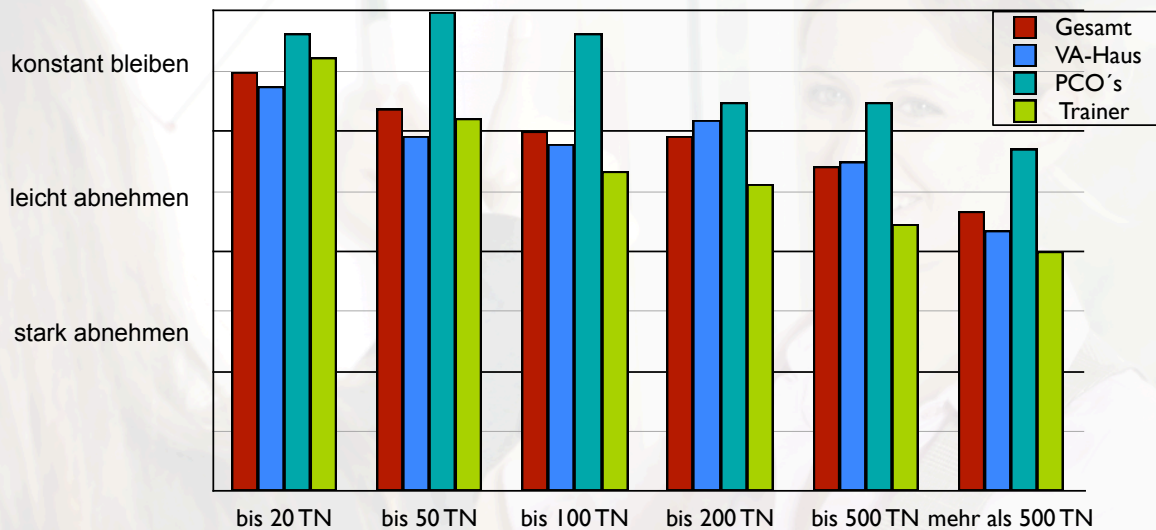
Prof. Dr. J. Jaworski, Frau O. Schell

6 degefest-TrendAnalyse: Kundenerwartungen 2011

degefest 
Verband der Kongress-
und Seminarwirtschaft

➤ A. die Veranstaltungen...:

Wie wird sich die Anzahl der Veranstaltungen (nach VA-Größe) in den nächsten drei Jahren verändern?



Prof. Dr. J. Jaworski, Frau O. Schell

7 degefest-TrendAnalyse: Kundenerwartungen 2011

degefest
Verband der Kongress- und Seminarwirtschaft

➤ A. die Veranstaltungen...:

Wie wird sich die Anzahl der Veranstaltungen (nach VA-Größe) in den nächsten drei Jahren verändern?

Die Antworten der befragten Experten liegen relativ dicht beieinander. Generell sind die Experten in der Einschätzung der Anzahl der zukünftigen Veranstaltungen pessimistisch: die Anzahl der ertragsträchtigen großen Veranstaltungen wird besonders stark abnehmen. Große ertragsträchtige Veranstaltungen werden stark abnehmen; kleinere Veranstaltungen bleiben allenfalls konstant!

Die schlechte Stimmung als Folge der Wirtschaftskrise ist nach wie vor sehr spürbar... Die Veranstaltungswirtschaft wird erst mit einer Verzögerung von mindestens einem Jahr den neuen wirtschaftlichen Aufschwung miterleben. Zwar sind die Aufträge der Wirtschaft schon spürbar, leider aber erst im Bereich kleinerer Veranstaltungen.

Etwas optimistischer sind die PCO, die den Kunden etwas näher stehen. Sie bestätigen ein Stück weit mehr, dass es der Wirtschaft etwas besser geht.

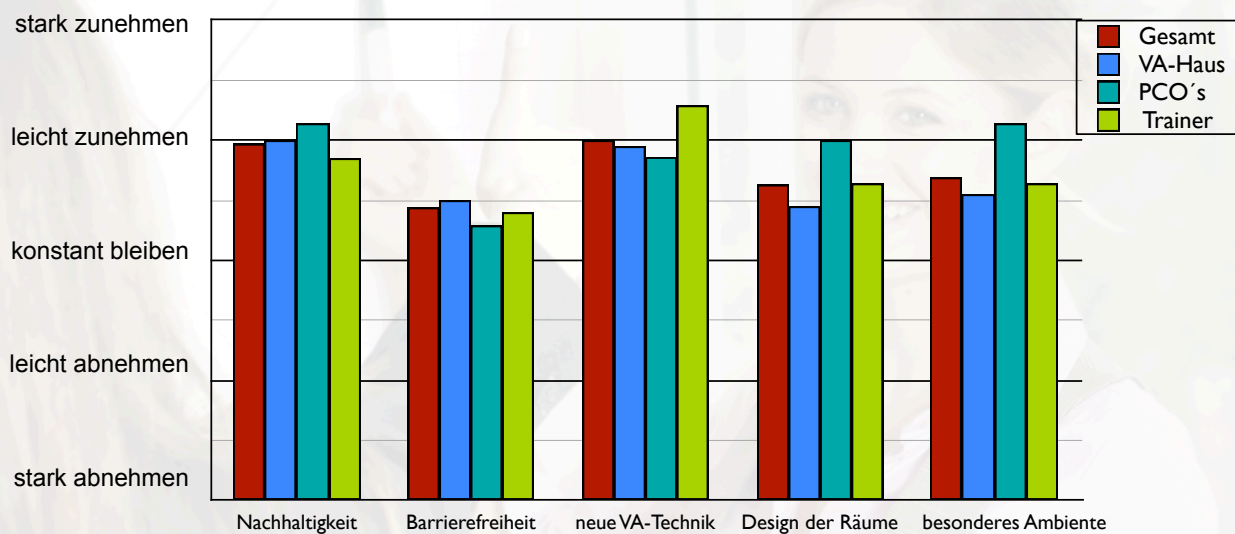
Prof. Dr. J. Jaworski, Frau O. Schell

8 degefest-TrendAnalyse: Kundenerwartungen 2011

degefest
Verband der Kongress- und Seminarwirtschaft

➤ A. die Veranstaltungen...:

Welche Kriterien für die Auswahl des VA-Hauses werden in den nächsten drei Jahren an Bedeutung gewinnen?



Prof. Dr. J. Jaworski, Frau O. Schell

9 degefest-TrendAnalyse: Kundenerwartungen 2011

degefest
Verband der Kongress- und Seminarwirtschaft

➤ A. die Veranstaltungen...:

Welche Kriterien für die Auswahl des VA-Hauses werden in den nächsten drei Jahren an Bedeutung gewinnen?

Alle auf der Folie aufgelisteten Kriterien werden in Zukunft laut Aussagen der Experten an Bedeutung gewinnen. Die Vertreter der PCO - die Kunden von den Veranstaltungshäusern - betonen stärker als die Dozenten und die Hausbetreiber, dass sie großen Wert auf das Design der Räume und auf ein besonderes Ambiente legen.

Alle Befragten haben relativ einheitlich gemeint, dass das Thema „Nachhaltigkeit“ in den nächsten drei Jahren an Bedeutung gewinnen wird.

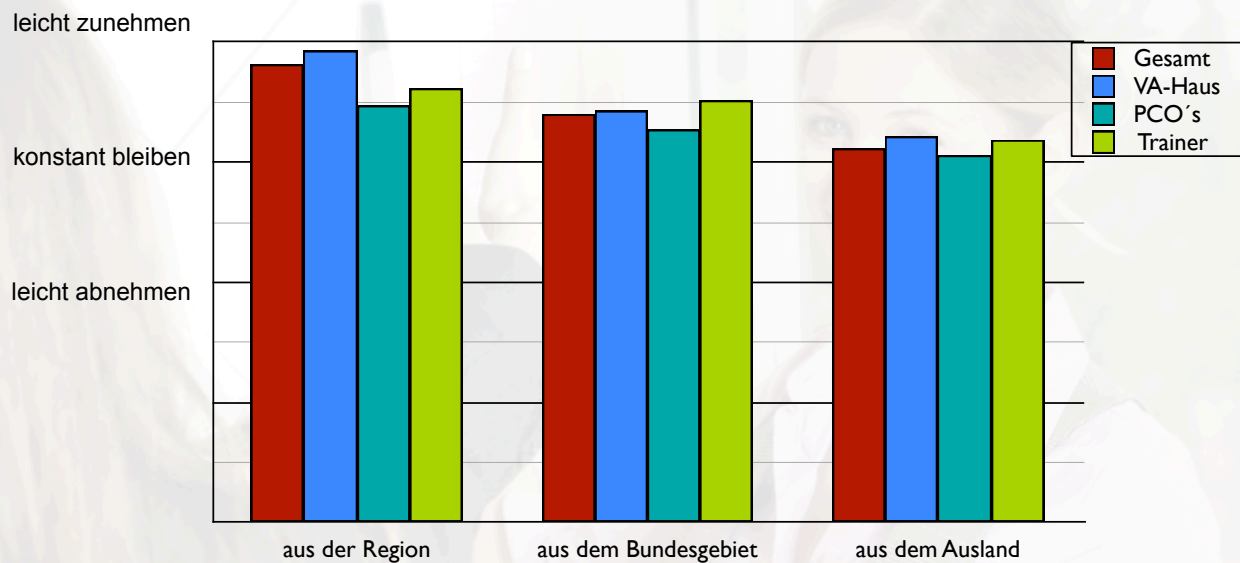
Prof. Dr. J. Jaworski, Frau O. Schell

10 degefest-TrendAnalyse: Kundenerwartungen 2011

degefest
Verband der Kongress- und Seminarwirtschaft

➤ **B. das Teilnehmerprofil:**

Wie wird sich die Teilnehmerzahl (nach Einzugsgebiet) in den nächsten drei Jahren verändern?



Prof. Dr. J. Jaworski, Frau O. Schell

11 degefest-TrendAnalyse: Kundenerwartungen 2011

degefest
Verband der Kongress- und Seminarwirtschaft

➤ **B. das Teilnehmerprofil:**

Wie wird sich die Teilnehmerzahl (nach Einzugsgebiet) in den nächsten drei Jahren verändern?

Die Veranstaltungshäuser sind im Vergleich zu den PCO-Vertretern und den Trainern etwas optimistischer, da sie einen Teilnehmerzuwachs in den nächsten 3 Jahren prognostizieren. Dies betrifft insbesondere die unmittelbare Region. Auch hier finden wir Bestätigung, dass die Wirtschaft optimistischer als noch vor einem Jahr die Veranstaltungszukunft bewertet.

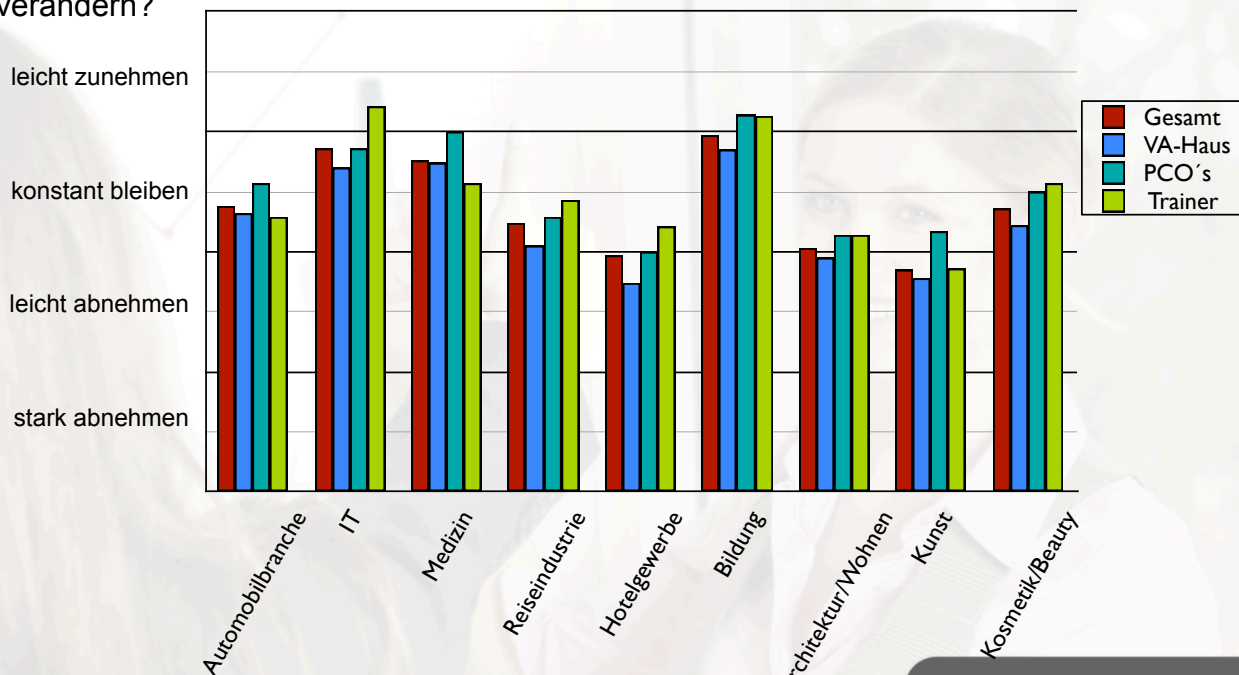
Prof. Dr. J. Jaworski, Frau O. Schell

12 degefest-TrendAnalyse: Kundenerwartungen 2011

degefest
Verband der Kongress- und Seminarwirtschaft

➤ B. das Teilnehmerprofil:

Wie wird sich die Teilnehmerzahl (nach Branchen) in den nächsten drei Jahren verändern?



Prof. Dr. J. Jaworski, Frau O. Schell

13 degefest-TrendAnalyse: Kundenerwartungen 2011

degefest
Verband der Kongress- und Seminarwirtschaft

➤ B. das Teilnehmerprofil:

Wie wird sich die Teilnehmerzahl (nach Branchen) in den nächsten drei Jahren verändern?

Die Folie zeigt ein sehr differenziertes Bild. Es gibt Branchen, die seit Jahren viele Veranstaltungen buchen. Entweder sind die Themen der Veranstaltungen von Natur aus verstärkt vermittlungsbedürftig oder sind durch einen hohen Innovationsgrad gezeichnet und haben deshalb einen hohen Bedarf an Schulungen, Lehrgängen, bzw. Produktpräsentationen. Hier sind vor allem Branchen wie Medizin, Informationstechnologie und Kommunikationstechnik, sowie das Bildungswesen anzuführen. Im Bereich der Medizin hilft der Gesetzgeber, in dem er der Veranstaltungswirtschaft mit einer Fortbildungspflicht, der alle Kassenärzte unterliegen, in die Karten spielt.

Laut den Expertenaussagen werden Vertreter aus den Branchen Automobil, Reiseindustrie, Hotelgewerbe und Architektur etwas weniger Veranstaltungen in der Zukunft buchen. Konstant soll dagegen die Nachfrage nach Veranstaltungen aus dem Bereich Kosmetik/Beauty bleiben.

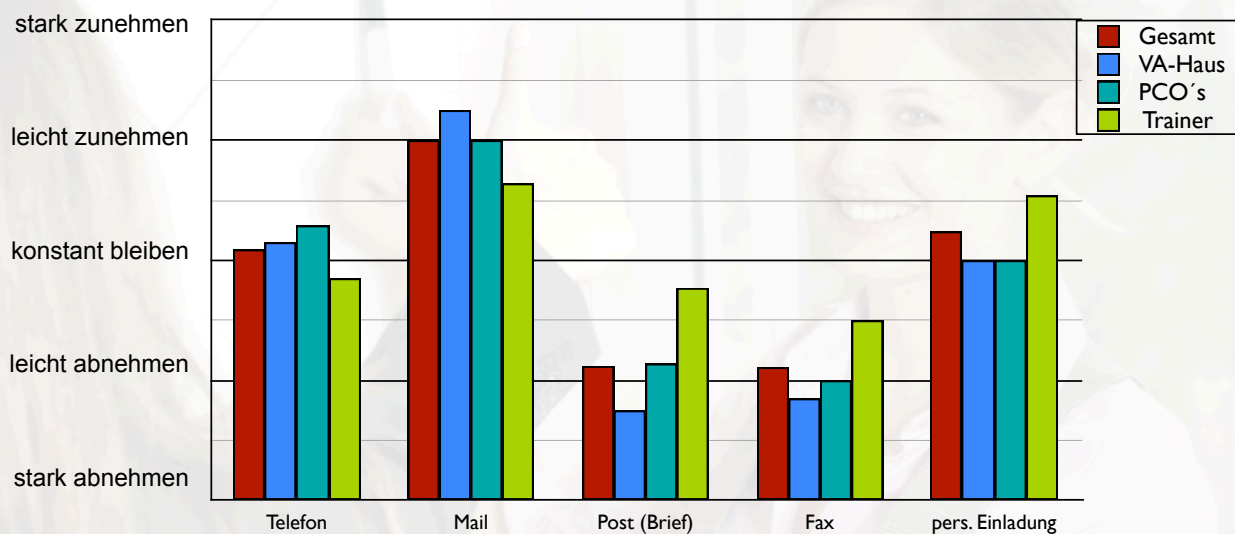
Prof. Dr. J. Jaworski, Frau O. Schell

14 degefest-TrendAnalyse: Kundenerwartungen 2011

degefest
Verband der Kongress- und Seminarwirtschaft

➤ C. das Kontaktverhalten...:

Über welche Erstkontaktaufnahme werden in den nächsten drei Jahren die Kunden ihre Veranstaltung anmelden?



Prof. Dr. J. Jaworski, Frau O. Schell

15 degefest-TrendAnalyse: Kundenerwartungen 2011

degefest
Verband der Kongress- und Seminarwirtschaft

➤ C. das Kontaktverhalten...:

Über welche Erstkontaktaufnahme werden in den nächsten drei Jahren die Kunden ihre Veranstaltung anmelden?

Der Wandel in der Nutzung diverser Kommunikationstechniken schreitet weiter voran. Der Kontakt via E-Mail für die Erstkontaktaufnahme scheint eine größere Akzeptanz zu erfahren als das Telefongespräch oder die persönliche Einladung. E-Mails können zeitversetzt empfangen und in Ruhe gelesen werden. E-Mails können vor diesem Hintergrund ohne Hektik überlegt beantwortet werden.

Anders sieht es beim Telefonat aus. Sollte man gerade nicht die nötige Zeit haben, so kann dies durchaus zu unüberlegten und ungewollten Reaktionen führen. Eine persönliche Einladung wird auch in Zukunft konstant wichtig bleiben - eine einhellige Meinung aller Befragten.

Die Folie zeigt auch, dass die Gruppe der Dozenten/Trainer etwa konservativer denkt als die restlich Befragten. Für die Trainer ist weiterhin der postalische Weg für die Erstkontaktaufnahme auch in der Zukunft akzeptabel.

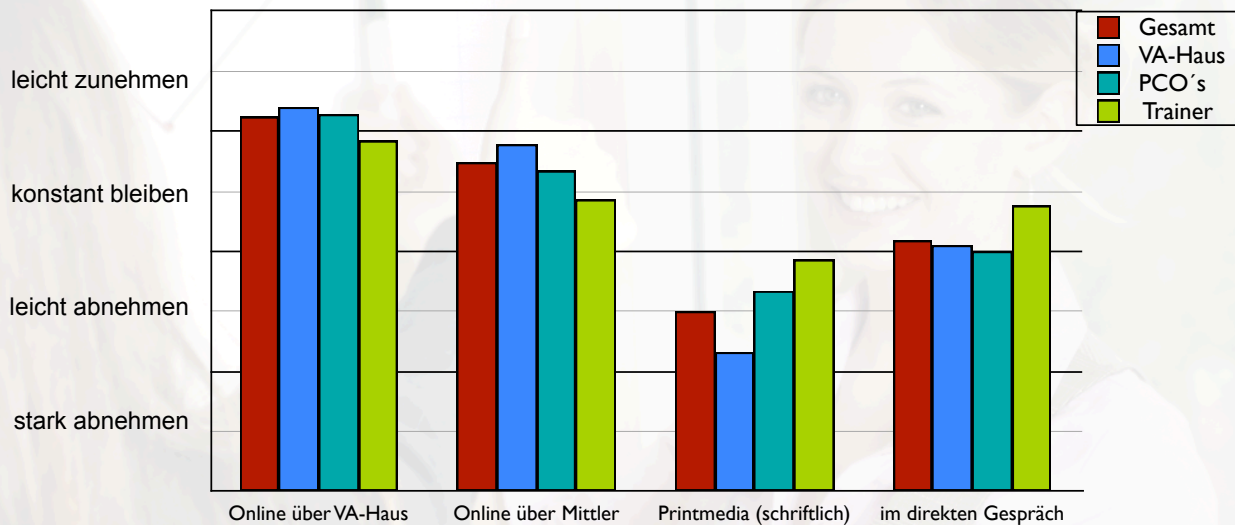
Prof. Dr. J. Jaworski, Frau O. Schell

16 degefest-TrendAnalyse: Kundenerwartungen 2011

degefest
Verband der Kongress- und Seminarwirtschaft

➤ C. das Kontaktverhalten...:

Wie werden sich in den nächsten drei Jahren die Buchungswege entwickeln?



Prof. Dr. J. Jaworski, Frau O. Schell

17 degefest-TrendAnalyse: Kundenerwartungen 2011

degefest
Verband der Kongress- und Seminarwirtschaft

➤ C. das Kontaktverhalten...:

Wie werden sich in den nächsten drei Jahren die Buchungswege entwickeln?

Die Ergebnisse der Befragung deuten daraufhin, dass die schriftliche Buchung (über Printmedia) in der Zukunft weiter stark abnehmen wird. Auch die Buchung der Räume im direkten Gespräch mit dem Veranstaltungsbetreiber wird an Bedeutung verlieren. Immer beliebter sind Online-Buchungssysteme, sowohl solche, die auf der Internetseite des Veranstaltungshauses platziert sind als auch diejenigen, die über die Internetportale der Mittler die Online-Buchung der Veranstaltungsräume ermöglichen.

Inzwischen sind im Internet zahlreiche Portale der Mittler, die über die Schlüsselworte wie Tagungsplaner, Veranstaltungsführer, Kongress Locations ... zu finden sind.

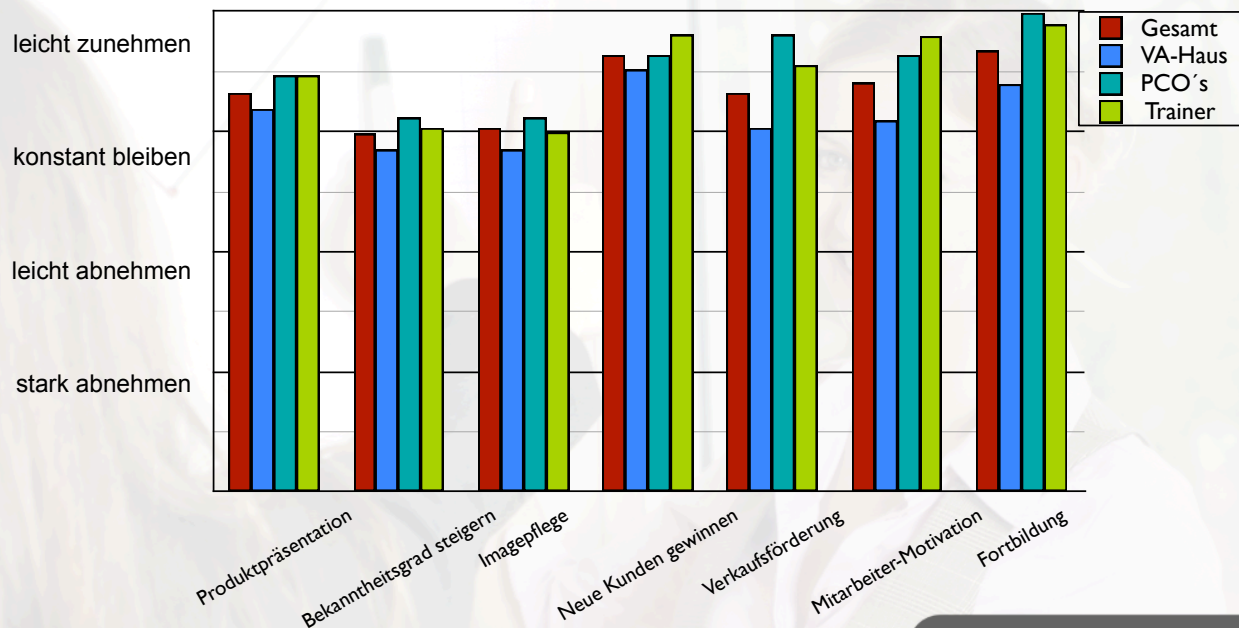
Prof. Dr. J. Jaworski, Frau O. Schell

18 degefest-TrendAnalyse: Kundenerwartungen 2011

degefest
Verband der Kongress- und Seminarwirtschaft

➤ C. das Kontaktverhalten...:

Die Bedeutung folgender Gründe für eine Veranstaltung wird in den nächsten drei Jahren:



Prof. Dr. J. Jaworski, Frau O. Schell

➤ C. das Kontaktverhalten...:

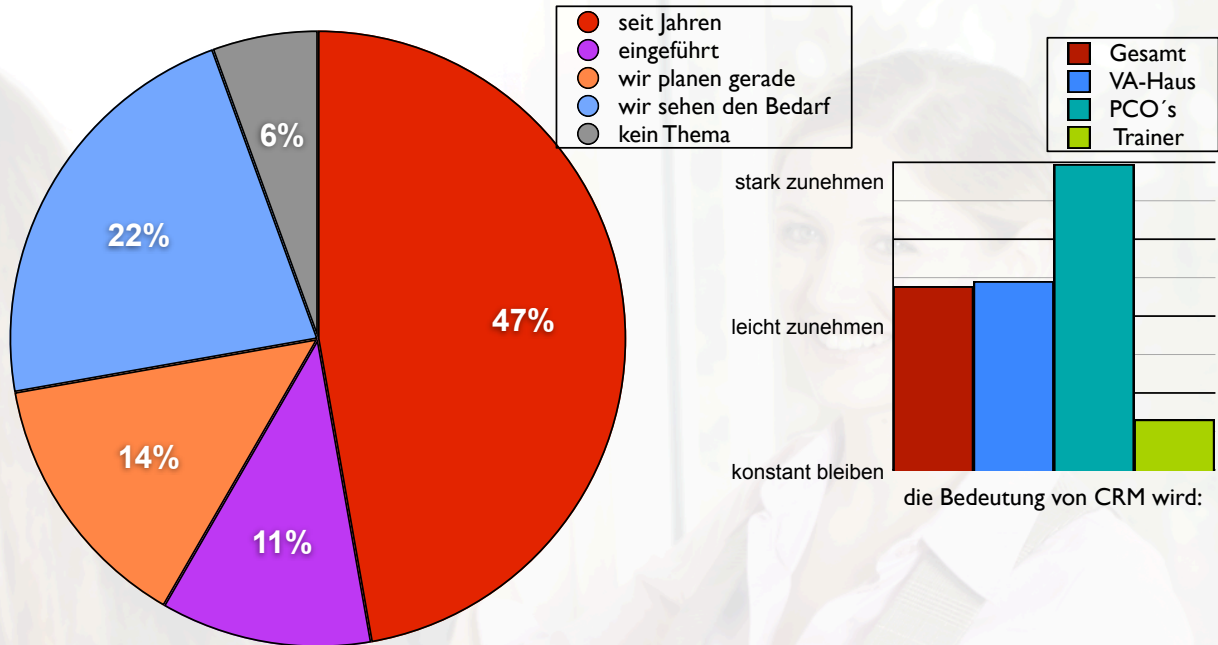
Die Bedeutung folgender Gründe für eine Veranstaltung wird in den nächsten drei Jahren:

Die meisten auf der Folie dargestellten Gründe für eine Veranstaltung werden in Zukunft an Bedeutung gewinnen. Nur zwei eher allgemein formulierte Gründe „Bekanntheitsgrad steigern“ und „Imagepflege“ werden von den Experten als konstant wichtig eingeschätzt. Herausragend sind hier die Gewinnung neuer Kunden und der Bedarf nach Fortbildung, an dritter Stelle die Produktpräsentation. Im Zeitalter der immer stärker werdenden erklärungsbedürftigen Produkte ist dies verständlich. Man kann daher davon ausgehen, dass Produktpräsentationen in Zukunft zunehmend wichtiger werden.

Prof. Dr. J. Jaworski, Frau O. Schell

➤ C. das Kontaktverhalten...:

Customer Relationship Management (CRM) ist bei uns heute:



Prof. Dr. J. Jaworski, Frau O. Schell

➤ C. das Kontaktverhalten...:

Customer Relationship Management (CRM) ist bei uns heute:

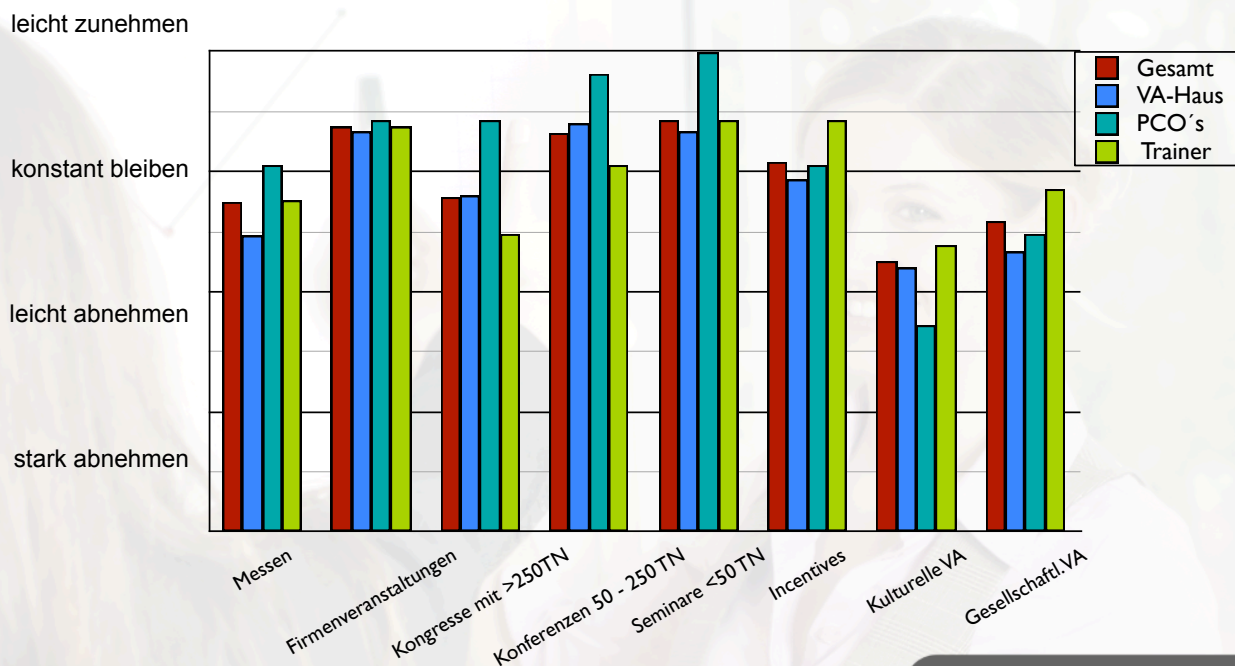
Die überwiegende Mehrheit der befragten Experten schätzen die Bedeutung des Customer Relationship Managements (CRM) in der Veranstaltungswirtschaft von heute sehr hoch ein. Erstaunlich ist trotzdem, dass insgesamt 28% der Befragten dem CRM eine untergeordnete Rolle zuschreiben („wir sehen den Bedarf“ bzw. „es ist kein Thema“).

Besonders hoch schätzen die Vertreter der PCO die Bedeutung des CRM. Ihrer Meinung nach wird der gezielte Einsatz von CRM in Zukunft sehr stark zunehmen. Unter den befragten Experten ist die Gruppe der Trainer diejenige, die den CRM-Systemen zukünftig zwar auch eine leicht stärkere Rolle zuschreibt, dieser aber nicht die Bedeutung zuschreiben, wie es die PCO tun. Es stellt sich die Frage, warum die Trainer, die mit den Veranstaltungs-Teilnehmern direkt zusammenarbeiten, die Zukunft des CRM nicht so euphorisch sehen?

Prof. Dr. J. Jaworski, Frau O. Schell

➤ D. die Veranstaltungsarten...:

Die Zahl folgender Veranstaltungen wird in den nächsten drei Jahren:



Prof. Dr. J. Jaworski, Frau O. Schell

23 degefest-TrendAnalyse: Kundenerwartungen 2011

degefest
Verband der Kongress- und Seminarwirtschaft

➤ D. die Veranstaltungsarten...:

Die Zahl folgender Veranstaltungen wird in den nächsten drei Jahren:

Die Vertreter der PCO, also die Kunden der Veranstaltungshäuser, sehen die Zukunft der „Firmen-Veranstaltungen, Kongresse, Konferenzen, Seminare“ deutlich optimistischer als die Vertreter der Veranstaltungshäuser und der Trainer.

Die kulturellen Veranstaltungen sollen im Gegensatz dazu abnehmen. Letztlich denken die Vertreter der PCO deutlich differenzierter über die Zukunft einzelner Veranstaltungsarten.

Die Vertreter der Veranstaltungshäuser und der Trainer sehen dabei nicht zu große Unterschiede. Kann es sein, dass sie den Kunden (den PCO) nicht zuhören und sie falsch verstehen?

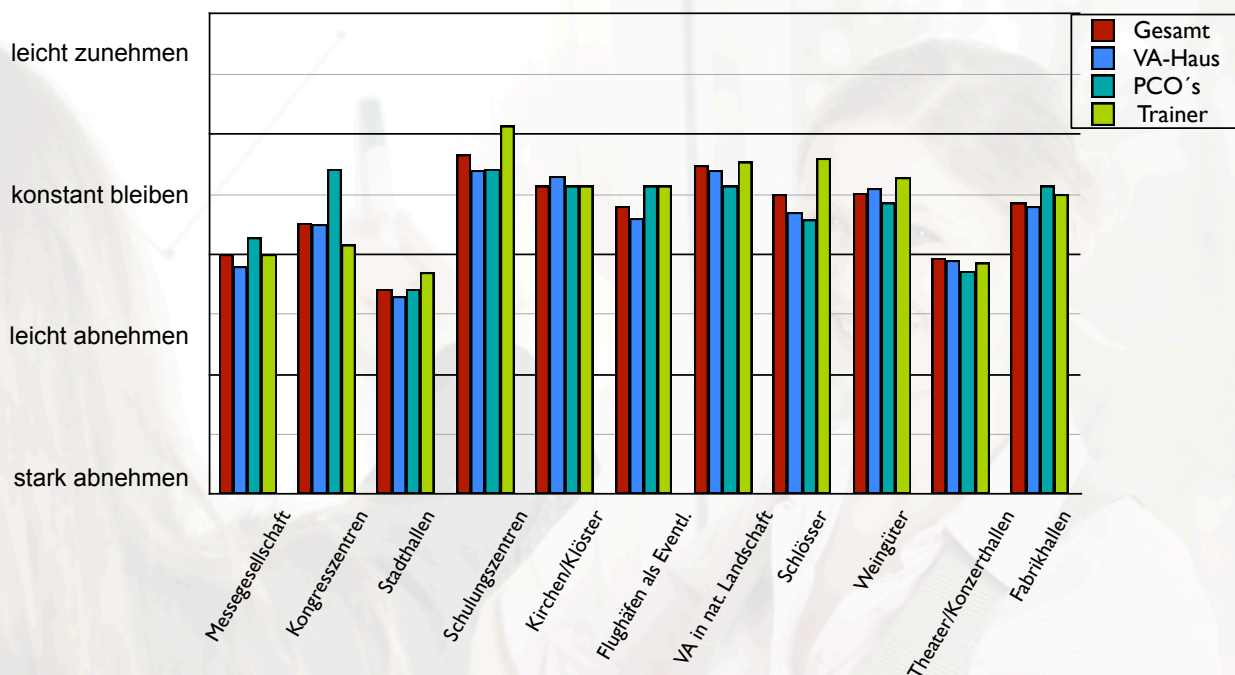
Prof. Dr. J. Jaworski, Frau O. Schell

24 degefest-TrendAnalyse: Kundenerwartungen 2011

degefest
Verband der Kongress- und Seminarwirtschaft

➤ D. die Veranstaltungsarten...:

Die Bedeutung welcher Veranstaltungsstätten wird in den nächsten drei Jahren:



Prof. Dr. J. Jaworski, Frau O. Schell

➤ D. die Veranstaltungsarten...:

Die Bedeutung welcher Veranstaltungsstätten wird in den nächsten drei Jahren:

Die Bedeutung der Stadthallen, in den 60-er und 70-er Jahren entstandene Masseneinrichtungen in der Deutschen Landschaft, wird in den nächsten Jahren weiterhin abnehmen. Viele von den damaligen Mehrzweckhallen sind inzwischen umgebaut, modernisiert und oft auch umbenannt: in Kongresszentren. Die Grundarchitektur solcher Einrichtungen entspricht aber nicht den heutigen Anforderungen an Kongresszentren. Klassische Stadt- und Mehrzweckhallen verfügten in der Regel über einen großen Saal und einen bis sehr wenige Nebensäle.

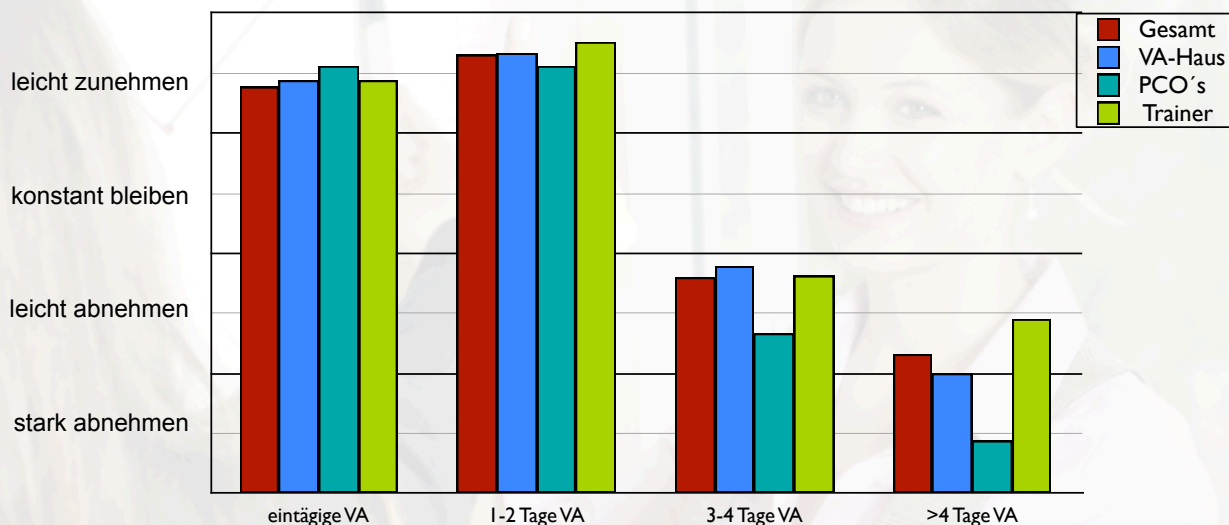
Die modernen Kongresszentren benötigen zwar auch heute einen großen Plenarsaal, darüber hinaus aber viele bis sehr viele kleinere Räume für Workshops und Gruppenarbeiten; außerdem auch große repräsentative Foyers (andere Pausenräume mit einem unvergesslichen Flair/Ambiente).

Die Gruppe der PCO geht deshalb davon aus, dass gerade Kongresszentren am stärksten in den nächsten Jahren an Bedeutung gewinnen werden. Die Betreiber der Kongresszentren sollten auf ihre wichtigsten Kunden (die PCO) hören und sich auf ihre Stärken besinnen und diese Stärken im Marketing ausloben, um sich von den anderen Veranstaltungsstätten positiv hervorzuheben.

Prof. Dr. J. Jaworski, Frau O. Schell

➤ **D. das Kontaktverhalten...:**

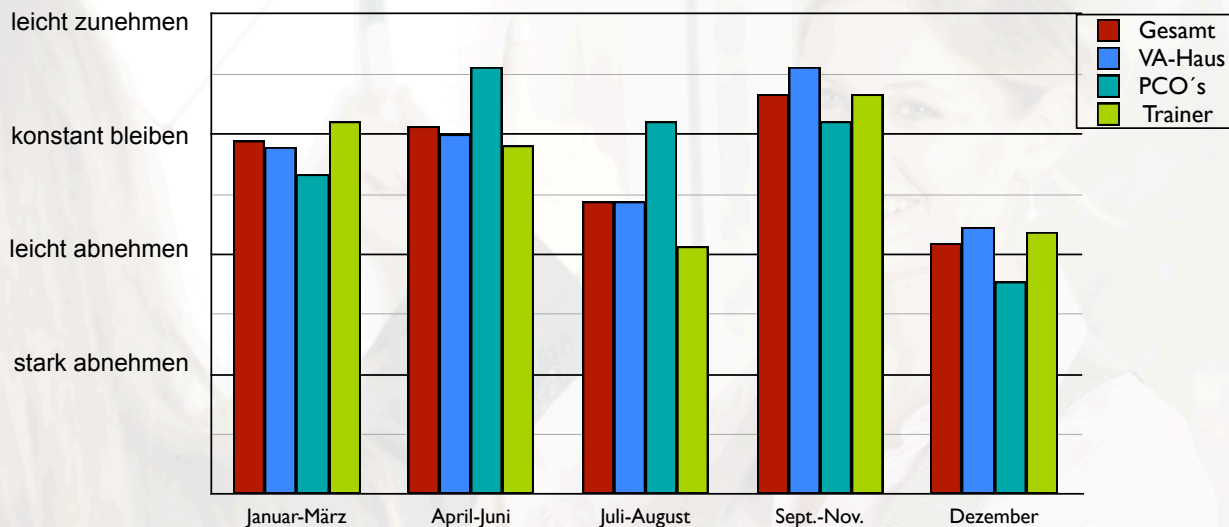
Welche Veranstaltungen werden häufiger gebucht...?



Prof. Dr. J. Jaworski, Frau O. Schell

➤ **D. das Kontaktverhalten...:**

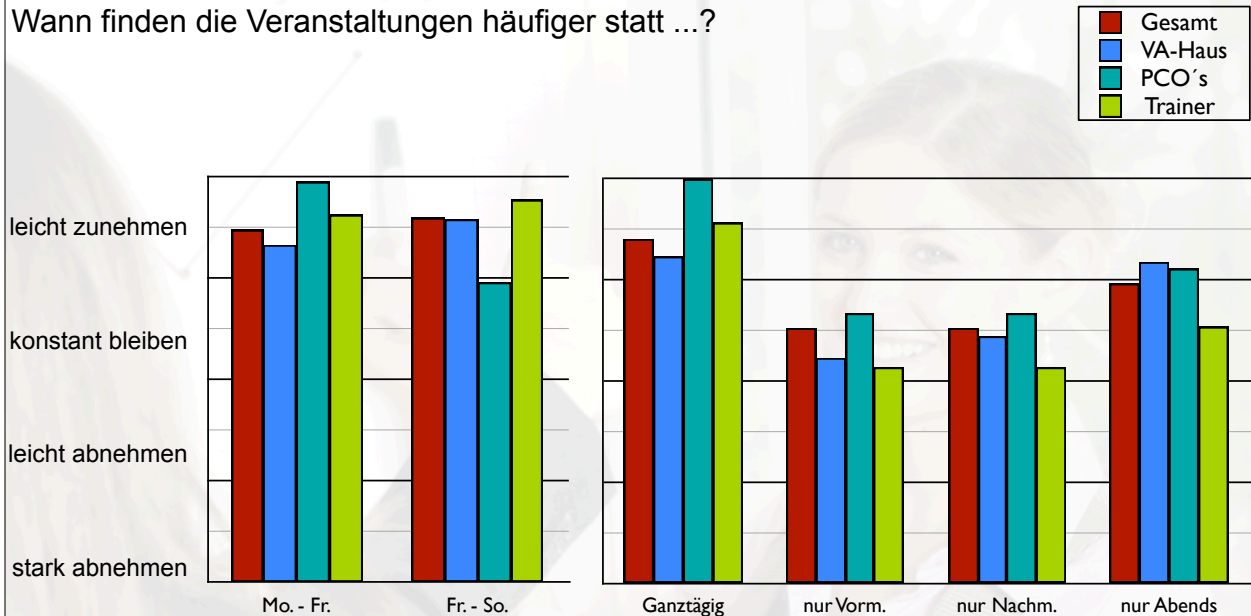
Wann finden die Veranstaltungen häufiger statt ...?



Prof. Dr. J. Jaworski, Frau O. Schell

➤ **D. das Kontaktverhalten...:**

Wann finden die Veranstaltungen häufiger statt ...?



Prof. Dr. J. Jaworski, Frau O. Schell

➤ **D. das Kontaktverhalten...:**

Wann finden die Veranstaltungen häufiger statt ...?

Die Folien der vorherigen Seiten zeigen, dass in Zukunft weiterhin und vorwiegend kürzere Veranstaltungen gebucht werden. Die Durchschnittsdauer der Veranstaltungen hat seit Jahren stetig abgenommen - bis sich ein Wert zwischen 1,7 und 1,9 Tage pro Veranstaltung stabilisiert hat. Es ist zu erwarten, dass dieser Wert in absehbarer Zeit konstant bleiben wird.

Die veranstaltungsschwachen Jahreszeiten: Sommermonate und Dezember bleiben weiterhin weniger frequentiert. Traditionell werden in diesen Monaten Renovierungsarbeiten im Haus terminiert, bzw. der Betriebsurlaub gelegt und Überstunden abgebaut.

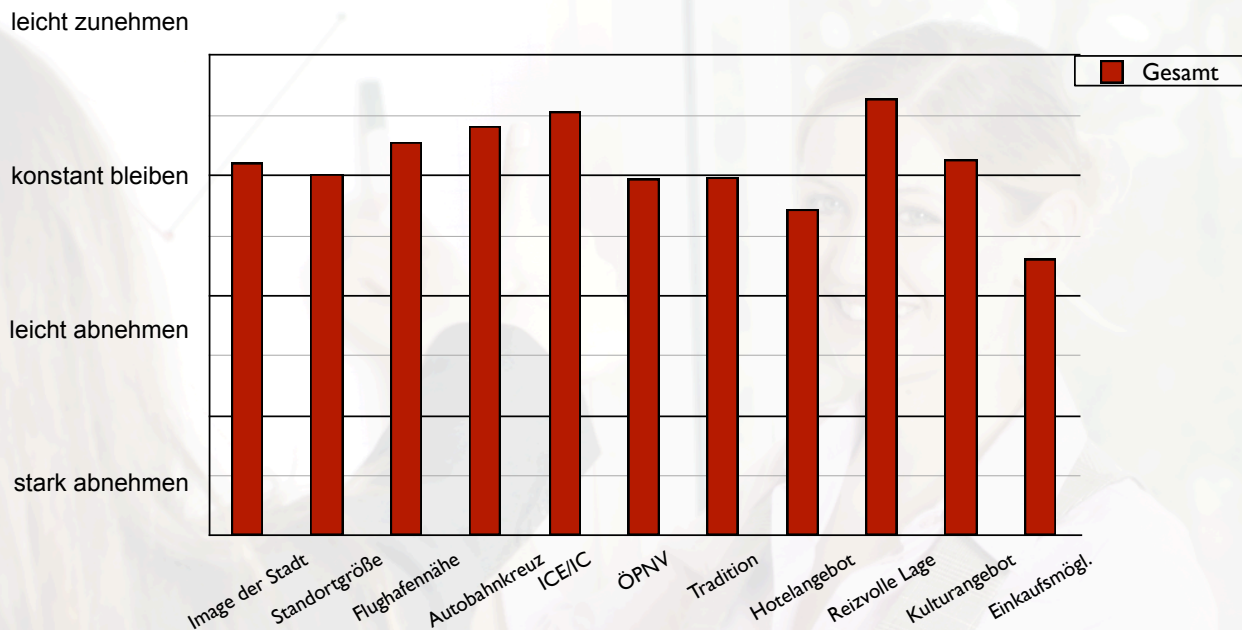
Ein Versuch in diesen Monaten verstärkt kulturelle Veranstaltungen zu platzieren, gelingt nicht immer, stellt aber eine denkbare Alternative dar.

Die Folie auf dieser Seite deutet auf einen weiteren Trend hin: Veranstaltungen, die am Wochenende, d.h. vom Freitag bis Sonntag stattfinden, nehmen zu. Viele Unternehmen führen Fortbildungskurse nur unter der Bedingung durch, dass die Teilnehmer auch bereit sind, einen Teil der Freizeit für diese Maßnahme zu opfern. Mit diesem Trend wird man in der näheren Zukunft immer öfter konfrontiert. Außerdem wächst bei den Mitarbeitern der Bedarf, selber aktiv an Weiterbildungsmaßnahmen teilzunehmen, um sich auf dem Laufenden zu halten (lebenslanges Lernen).

Prof. Dr. J. Jaworski, Frau O. Schell

➤ E. der Veranstaltungsort...:

Welche der folgenden Kriterien werden bei Ihren Kunden bei der Auswahl des Veranstaltungsortes im Vordergrund stehen?



Prof. Dr. J. Jaworski, Frau O. Schell

31 degefest-TrendAnalyse: Kundenerwartungen 2011

degefest 
Verband der Kongress-
und Seminarwirtschaft

➤ E. der Veranstaltungsort...:

Welche der folgenden Kriterien werden bei Ihren Kunden bei der Auswahl des Veranstaltungsortes im Vordergrund stehen?

Über dem Durchschnitt liegen neben der reizvollen Lage der Stadt nur die Kriterien, die eine schnelle Anreise zum Veranstaltungsort garantieren: Flughafennähe, Autobahnkreuz und ICE/IC-Anbindung.

Die Einkaufsmöglichkeiten im Veranstaltungsort scheinen nicht mehr so wichtig zu sein. Die Zeiten scheinen vorbei, in denen man neben der Teilnahme an einer Veranstaltung noch die Stadt für eine Shopping-Tour genutzt hat.

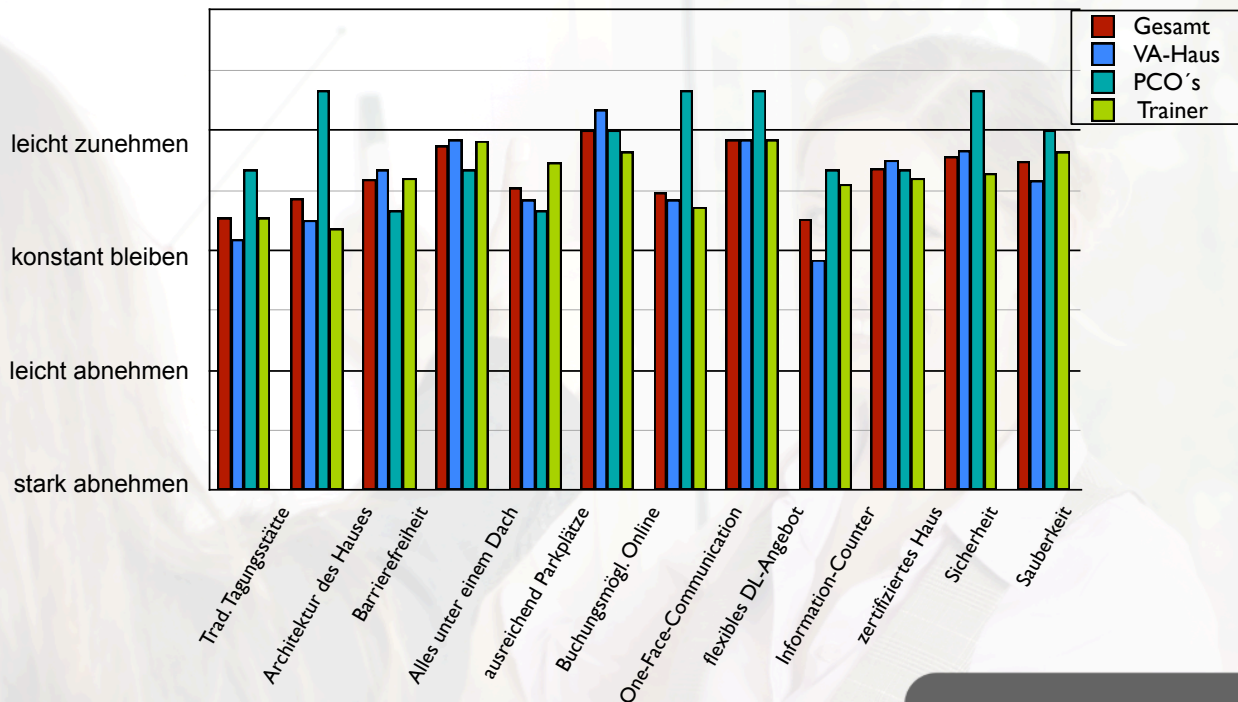
Prof. Dr. J. Jaworski, Frau O. Schell

32 degefest-TrendAnalyse: Kundenerwartungen 2011

degefest 
Verband der Kongress-
und Seminarwirtschaft

➤ F. das Veranstaltungshaus...:

Die Bedeutung folgender Eigenschaften des Veranstaltungshauses wird in den nächsten drei Jahren:



Prof. Dr. J. Jaworski, Frau O. Schell

33 degefest-TrendAnalyse: Kundenerwartungen 2011

degefest
Verband der Kongress- und Seminarwirtschaft

➤ F. das Veranstaltungshaus...:

Die Bedeutung folgender Eigenschaften des Veranstaltungshauses wird in den nächsten drei Jahren:

Die Meinungen der Experten der PCO-Gruppe unterscheiden sich sehr stark von den Meinungen der Vertreter der Veranstaltungshäuser und der Trainer. Generell sehen die PCO die Bedeutung fast aller auf dieser Folie aufgelisteten Eigenschaften höher.

Besonders wichtig scheint der Expertengruppe die Architektur, also die Ausstrahlung des Hauses und die Sicherheit dort zu sein. Ebenso wichtig wird die so genannte One-Face-Communication eingeschätzt. Leider empfinden die Vertreter der Veranstaltungshäuser die Wünsche ihrer Kunden nicht so deutlich. Die One-Face-Philosophie wird dort nicht so intensiv gelebt wie gewünscht.

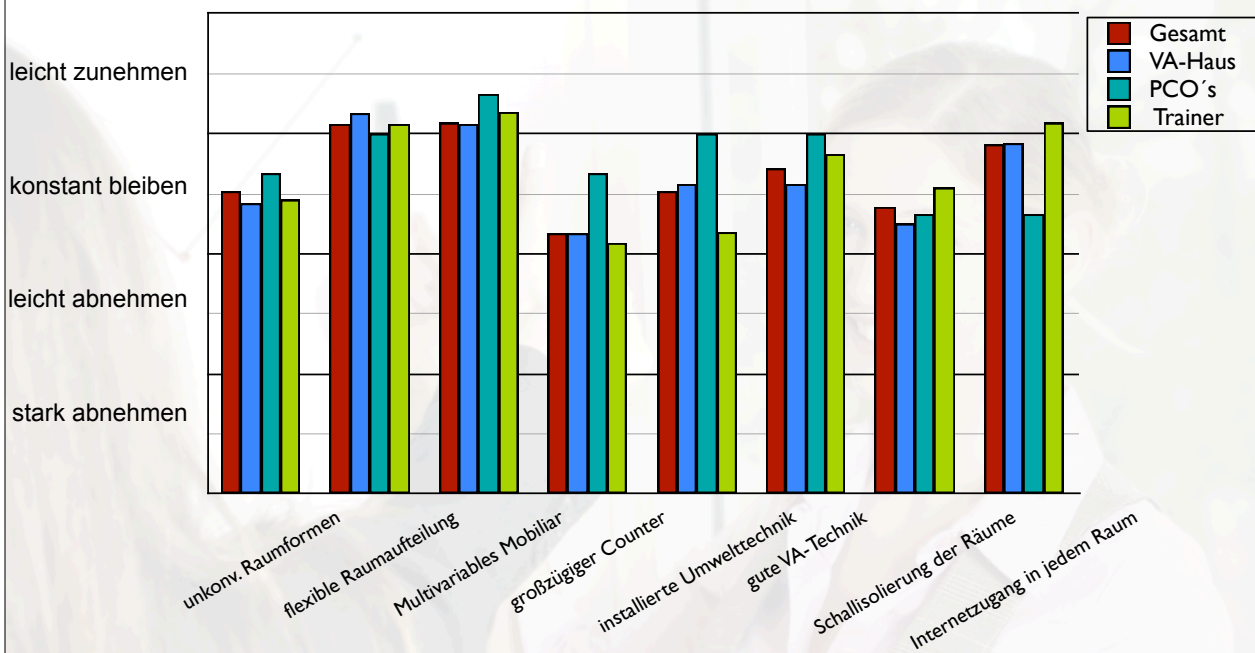
Prof. Dr. J. Jaworski, Frau O. Schell

34 degefest-TrendAnalyse: Kundenerwartungen 2011

degefest
Verband der Kongress- und Seminarwirtschaft

➤ F. das Veranstaltungshaus...:

Die Bedeutung folgender Anforderungen an das VA-Haus werden in den nächsten drei Jahren:



Prof. Dr. J. Jaworski, Frau O. Schell

35 degefest-TrendAnalyse: Kundenerwartungen 2011

degefest
Verband der Kongress- und Seminarwirtschaft

➤ F. das Veranstaltungshaus...:

Die Bedeutung folgender Anforderungen an das VA-Haus werden in den nächsten drei Jahren:

Laut Meinung der Experten werden folgende Anforderungen an das Veranstaltungshaus künftig besonders wichtig sein: flexible Raumaufteilung, multivariables Mobiliar, gute Veranstaltungstechnik und Internetzugänge in jedem Raum...

Einstimmig ist die Meinung aller Experten in Bezug auf die Flexibilität der Räume sowie auf multivariables Mobiliar. Das deutet daraufhin, dass die Veranstaltung von heute keineswegs monoton verläuft. Die Veranstalter möchten ihre Events gern abwechslungsreich durchführen.

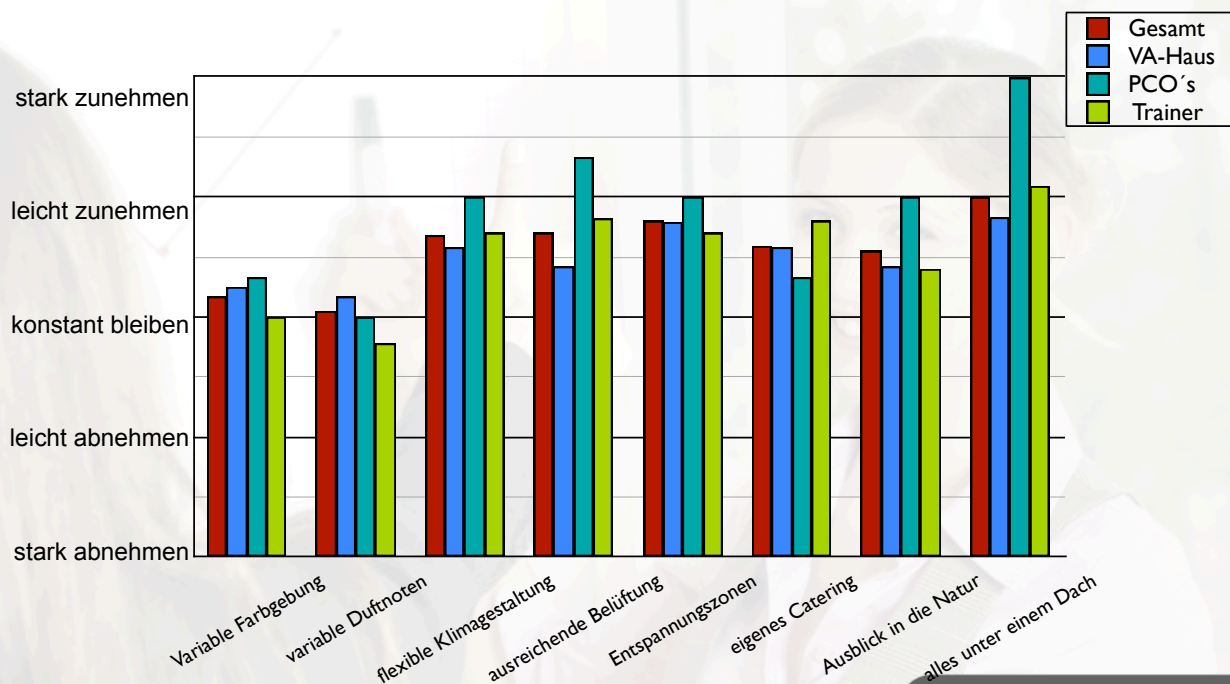
Prof. Dr. J. Jaworski, Frau O. Schell

36 degefest-TrendAnalyse: Kundenerwartungen 2011

degefest
Verband der Kongress- und Seminarwirtschaft

➤ F. das Veranstaltungshaus...:

Die Bedeutung folgender Anforderungen an das VA-Haus werden in den nächsten drei Jahren:



Prof. Dr. J. Jaworski, Frau O. Schell

37 degefest-TrendAnalyse: Kundenerwartungen 2011

degefest
Verband der Kongress- und Seminarwirtschaft

➤ F. das Veranstaltungshaus...:

Die Bedeutung folgender Anforderungen an das VA-Haus werden in den nächsten drei Jahren:

Auch in dieser Folie haben die Experten der Gruppe PCO überdurchschnittlich hohe Anforderungen an das Veranstaltungshaus. Das Wohlbefinden der Veranstaltungsteilnehmer steht dabei im Vordergrund: Alles unter einem Dach, eine ausreichende Belüftung, eine flexible Klimagegestaltung und der Ausblick in die Natur - alles Anforderungen, die den Teilnehmer der Veranstaltung und sein Wohlbefinden in den Mittelpunkt stellen.

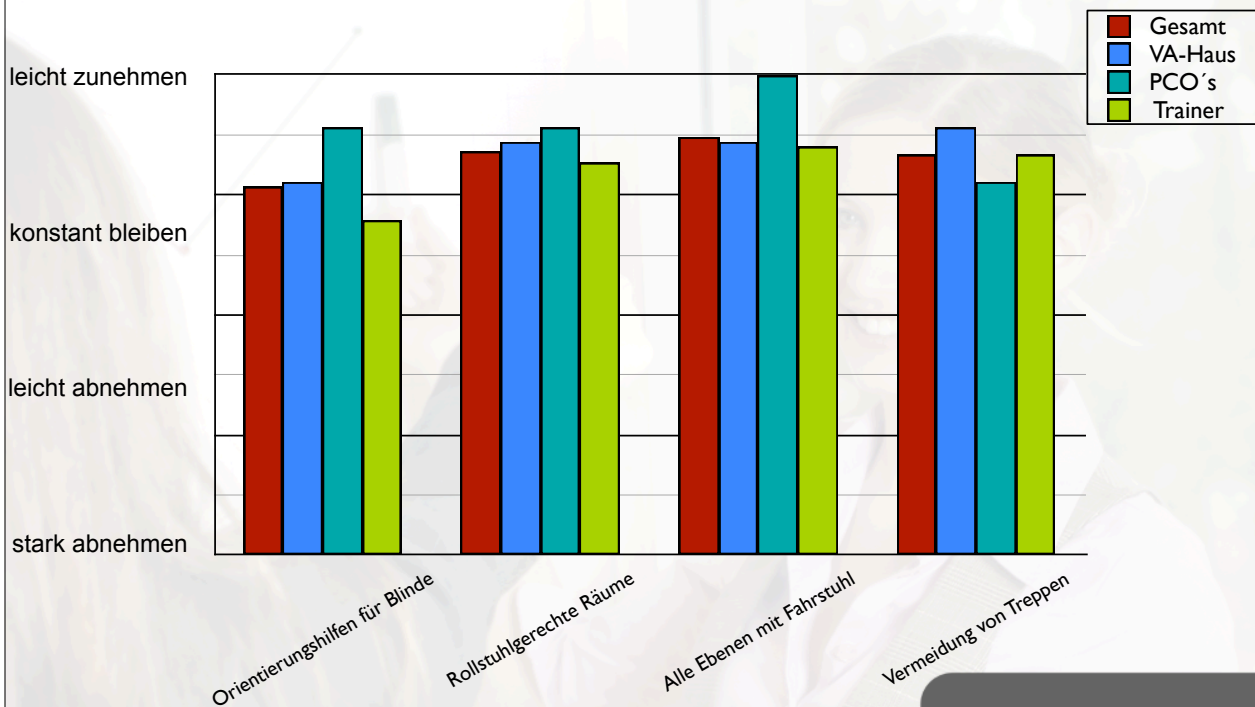
Prof. Dr. J. Jaworski, Frau O. Schell

38 degefest-TrendAnalyse: Kundenerwartungen 2011

degefest
Verband der Kongress- und Seminarwirtschaft

➤ F. das Veranstaltungshaus...:

Die Bedeutung folgender Anforderungen in Bezug auf die Barriere-Freiheit werden in den nächsten drei Jahren:



Prof. Dr. J. Jaworski, Frau O. Schell

➤ F. das Veranstaltungshaus...:

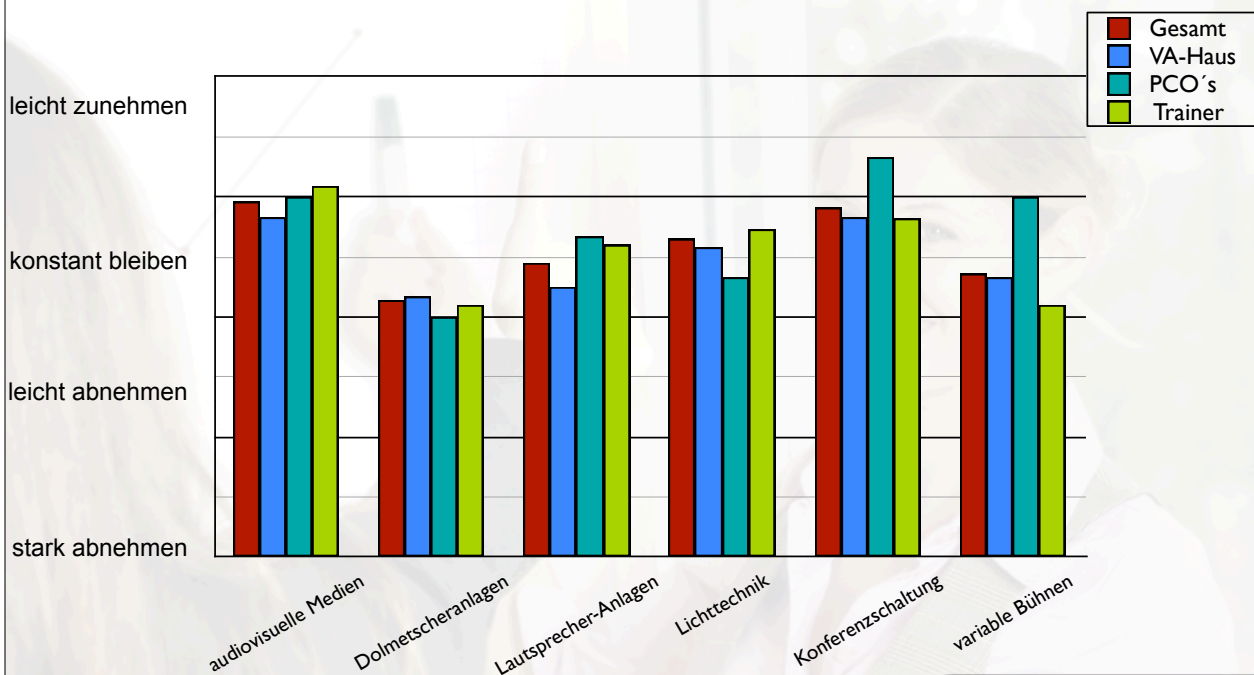
Die Bedeutung folgender Anforderungen in Bezug auf die Barriere-Freiheit werden in den nächsten drei Jahren:

Die Anforderungen der Politik und der Gesellschaft in Bezug auf die Barriere-Freiheit der Veranstaltungshäuser haben in den letzten Jahren die Verantwortlichen zu vielen Umbau-Maßnahmen bewegt und das Thema transparent gemacht. Kein Wunder also, dass auch die Experten relativ einheitlich der Meinung sind, dass die Anforderungen aus diesem Bereich in den nächsten Jahren die Wahl der Veranstaltungsstätte mit beeinflussen werden. Die Bedeutung dieser Anforderungen wird aber laut Expertenmeinungen nur relativ moderat zunehmen.

Prof. Dr. J. Jaworski, Frau O. Schell

➤ F. das Veranstaltungshaus...:

Die Bedeutung folgender Anforderungen in Bezug auf die technische Ausstattung des Veranstaltungshauses werden in den nächsten drei Jahren:



Prof. Dr. J. Jaworski, Frau O. Schell

41 degefest-TrendAnalyse: Kundenerwartungen 2011

degefest
Verband der Kongress- und Seminarwirtschaft

➤ F. das Veranstaltungshaus...:

Die Bedeutung folgender Anforderungen in Bezug auf die technische Ausstattung des Veranstaltungshauses werden in den nächsten drei Jahren:

Nach wie vor hoch im Einsatz sind die audiovisuellen Medien, die seit Jahren zum Standard gehören. Erstaunlich ist bei dieser Folie, dass die Experten von der Gruppe der PCO die Konferenzschaltung und vor allem die variablen Bühnen wünschen.

Die Ergebnisse der Befragung deuten daraufhin, dass einige technischen Gegenstände der Veranstaltungshäuser an Bedeutung verlieren werden. Dazu gehören die Dolmetscheranlagen, die sehr teuer in der Anschaffung und umständlich im Einsatz sind. In einigen Veranstaltungshäusern werden sie deshalb durch den so genannten Flüsterdolmetscher ersetzt, falls die Dolmetscher wirklich benötigt werden. Es handelt sich dabei um eine Art des simultanen Dolmetschens, entweder ohne jegliche Technik, oder mit einem drahtlosen Mikrofon und mehreren Kinnbügelempfängern.

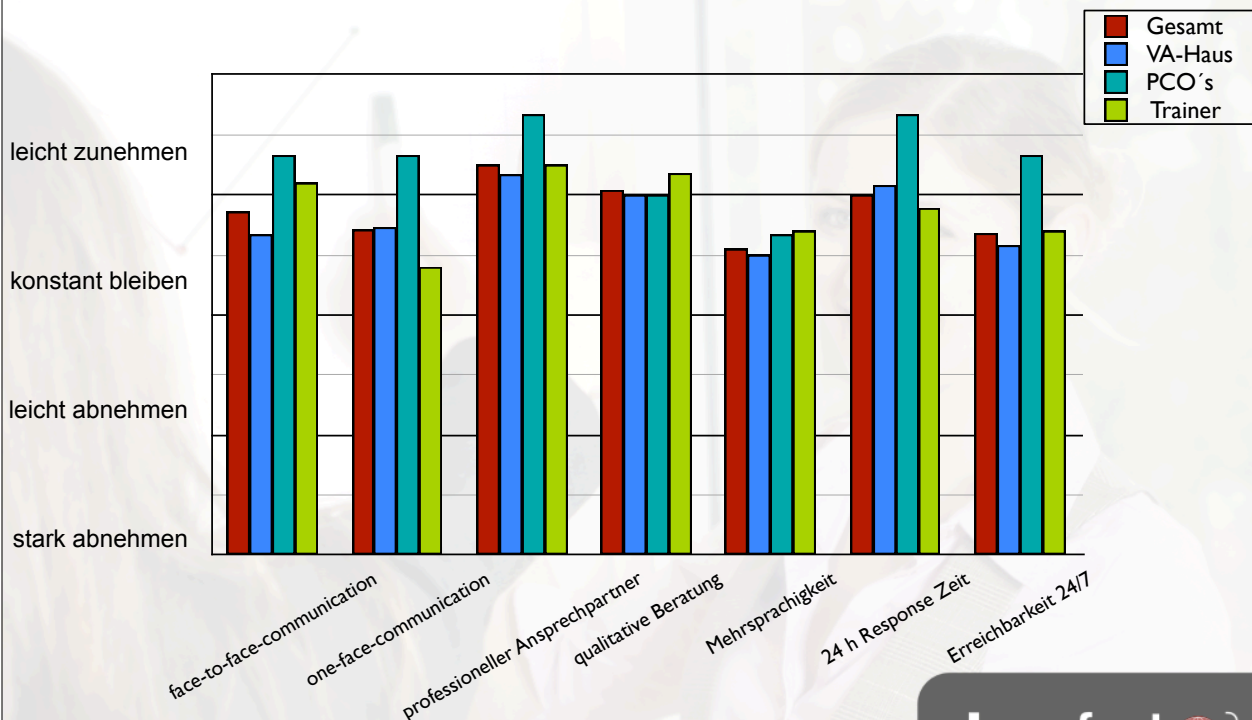
Prof. Dr. J. Jaworski, Frau O. Schell

42 degefest-TrendAnalyse: Kundenerwartungen 2011

degefest
Verband der Kongress- und Seminarwirtschaft

➤ F. das Veranstaltungshaus...:

Die Bedeutung folgender Mitarbeiter-Anforderungen in einem Veranstaltungshaus werden in den nächsten drei Jahren:



Prof. Dr. J. Jaworski, Frau O. Schell

43 degefest-TrendAnalyse: Kundenerwartungen 2011

degefest
Verband der Kongress- und Seminarwirtschaft

➤ F. das Veranstaltungshaus...:

Die Bedeutung folgender Mitarbeiter-Anforderungen in einem Veranstaltungshaus werden in den nächsten drei Jahren:

PCO erwarten mehr vom Personal in Veranstaltungshäusern als die Betreiber und die Trainer. Besonders hoch schätzen sie die Professionalität ihrer Ansprechpartner, eine schnelle Reaktion auf ihre Anfragen und eine „Rund-um-die-Uhr-Erreichbarkeit“. Sie halten es für selbstverständlich, dass die Veranstaltungshäuser die Philosophie der One-Face-Communication verinnerlichen und konsequent einsetzen.

Interessanterweise scheinen die Vertreter der Veranstaltungshäuser nicht voll davon überzeugt zu sein und erfüllen damit nicht immer die Erwartungen ihrer Kunden.

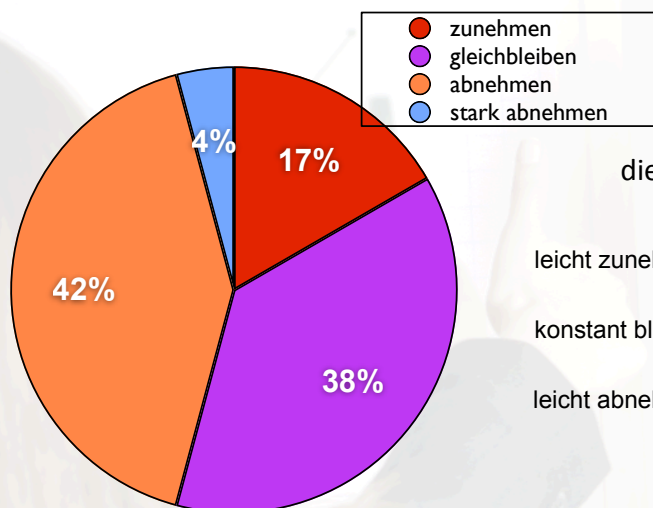
Prof. Dr. J. Jaworski, Frau O. Schell

44 degefest-TrendAnalyse: Kundenerwartungen 2011

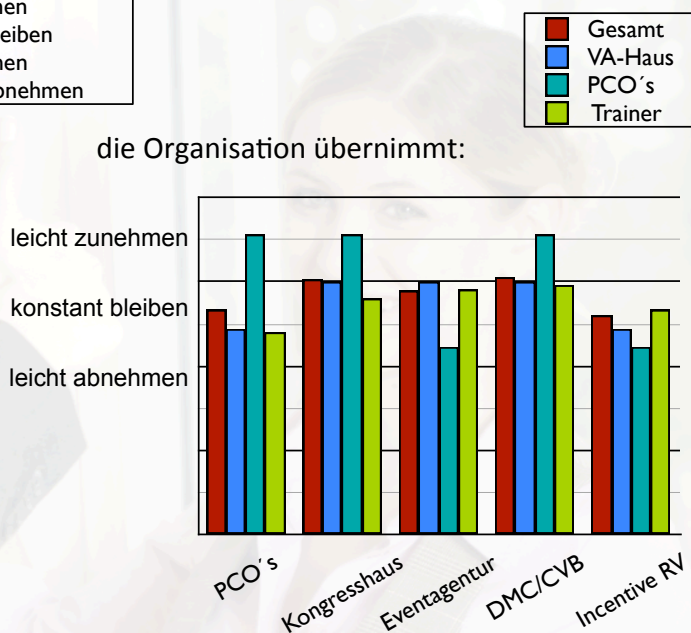
degefest
Verband der Kongress- und Seminarwirtschaft

➤ **G. die Veranstaltungsorganisation...:**

die Selbstorganisation der Veranstaltungen durch Unternehmen wird in der Zukunft...:



die Organisation übernimmt:



Prof. Dr. J. Jaworski, Frau O. Schell

➤ **G. die Veranstaltungsorganisation...:**

die Selbstorganisation der Veranstaltungen durch Unternehmen wird in der Zukunft...:

17% der befragten Experten meinen, dass Kunden immer öfter selbst die Organisation der Veranstaltungen übernehmen werden. Das wird allerdings hauptsächlich in Unternehmen mit eigenen Veranstaltungsabteilungen der Fall sein.

Solche Abteilungen – in aller Regel in Großunternehmen zu finden - organisieren eher kleinere Veranstaltungen. Für Kongresse und Jahreshauptversammlungen werden oft die PCO beauftragt.

Deutlich mehr Experten meinen, dass die Organisation der Veranstaltungen durch immer mehr Firmen an externe Dienstleistungsunternehmen übertragen werden. Die Experten der Gruppe der PCO meinen, dass neben ihnen auch die Inhouse-PCO der Kongresshäuser sowie die Destinations Marketing Companies (DMC) in der Lage sind, die komplexe Aufgabe der Organisation einer Veranstaltung zu übernehmen.

Prof. Dr. J. Jaworski, Frau O. Schell

➤ G. die Veranstaltungsorganisation...:

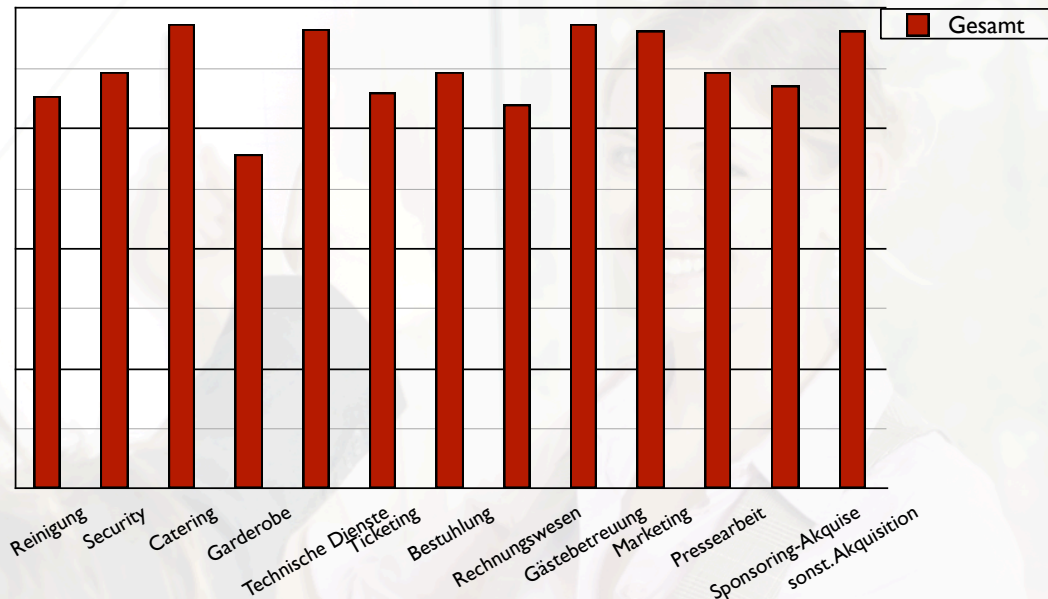
Die Qualität folgender externer Dienstleistungs-Unternehmen wird in den nächsten drei Jahren:

leicht zunehmen

konstant bleiben

leicht abnehmen

stark abnehmen



Prof. Dr. J. Jaworski, Frau O. Schell

47 degefest-TrendAnalyse: Kundenerwartungen 2011

degefest
Verband der Kongress- und Seminarwirtschaft

➤ G. die Veranstaltungsorganisation...:

Die Qualität folgender externer Dienstleistungs-Unternehmen wird in den nächsten drei Jahren:

Alle befragten Experten gehen davon aus, dass die Qualität der extern erbrachten Dienstleistungen in Zukunft eine Verbesserung erfährt (erfahren muss). Das betrifft auch die allgemein als Schwachstelle identifizierte Catering-Dienstleistung. Allerdings auch zu Lasten des Veranstaltungshauses, denn immer öfter werden die externen Veranstalter ihren eigenen Caterer ins Veranstaltungshaus mitbringen. Damit stellen sie die Catering-Qualität durch Eigen-Initiative sicher.

Möglicherweise bilden die Balken auf der Folie 47 oft die Wünsche der Befragten ab. Die Experten wünschen sich, in folgenden Bereichen eine deutlich erhöhte Qualität der Dienstleistungen in den Bereichen Catering, Gästebetreuung, technische Dienste und Marketing-Aktivitäten.

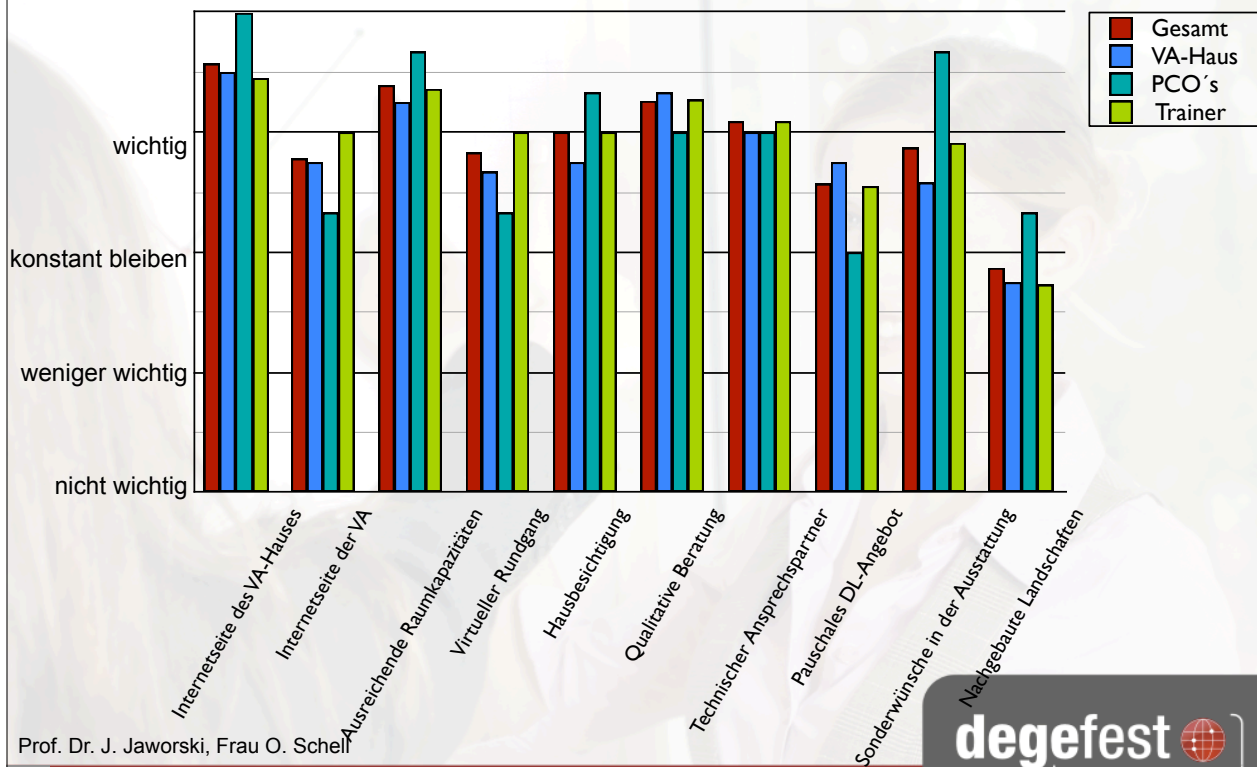
Prof. Dr. J. Jaworski, Frau O. Schell

48 degefest-TrendAnalyse: Kundenerwartungen 2011

degefest
Verband der Kongress- und Seminarwirtschaft

➤ H. das Projektmanagement...:

Wie wichtig werden die aufgelisteten Dienstleistungen in der PLANUNGSPHASE in Zukunft sein, um sich für ein Kongresshaus zu entscheiden?



Prof. Dr. J. Jaworski, Frau O. Schell

➤ H. das Projektmanagement...:

Wie wichtig werden die aufgelisteten Dienstleistungen in der PLANUNGSPHASE in Zukunft sein, um sich für ein Kongresshaus zu entscheiden?

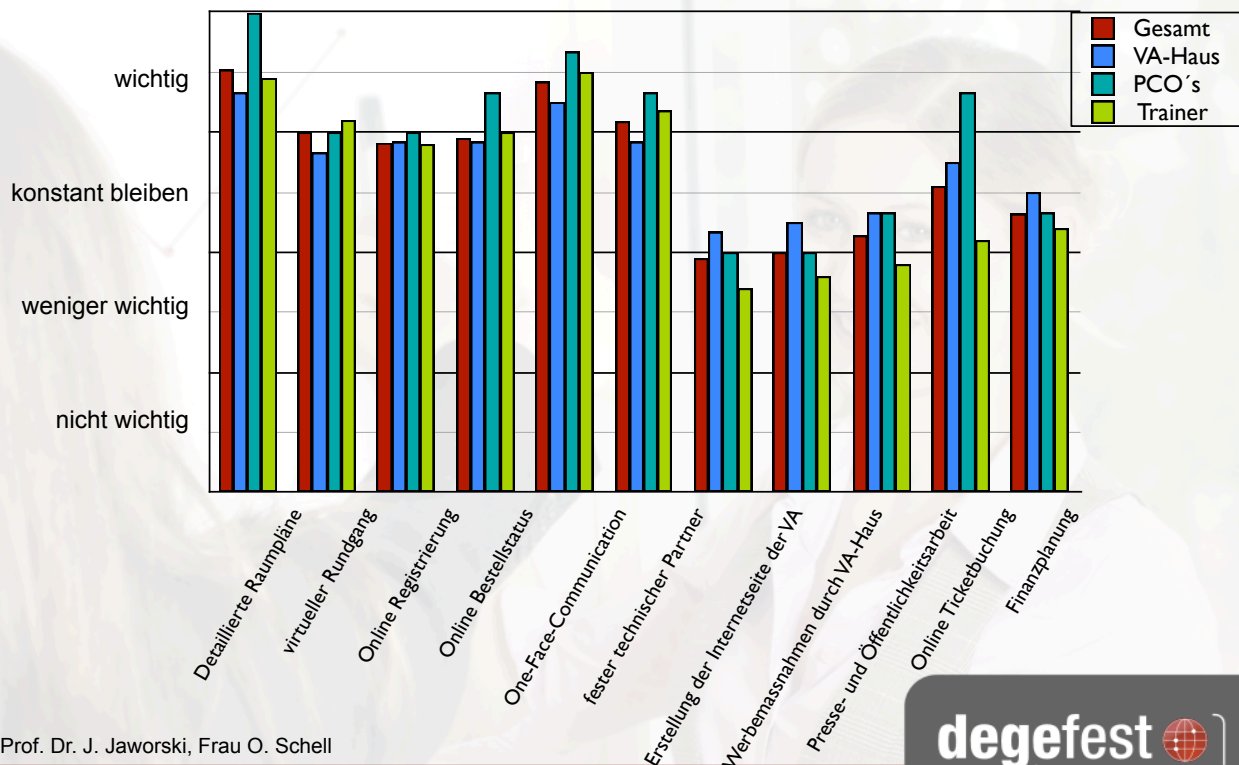
In den nächsten Jahren soll laut Aussagen von Experten die Bedeutung folgender Dienstleistungen besonders gewinnen: die Internetseite des Veranstaltungshauses, ausreichende Raumkapazitäten, die qualitative Beratung samt Hausbesichtigung.

Den Experten der Gruppe PCO-Vertreter scheint dazu die Erfüllung der Sonderwünsche, also die Flexibilität des Veranstaltungshauses besonders wichtig zu sein. Im Gegensatz dazu werden die in einigen Veranstaltungshäusern nachgebauten Landschaften in der Zukunft weniger nachgefragt.

Prof. Dr. J. Jaworski, Frau O. Schell

➤ H. das Projektmanagement...:

Wie wichtig werden zukünftig die aufgelisteten Dienstleistungen in der VORBEREITUNGSPHASE sein?



Prof. Dr. J. Jaworski, Frau O. Schell

51 degefest-TrendAnalyse: Kundenerwartungen 2011

degefest
Verband der Kongress- und Seminarwirtschaft

➤ H. das Projektmanagement...:

Wie wichtig werden zukünftig die aufgelisteten Dienstleistungen in der VORBEREITUNGSPHASE sein?

Die Ergebnisse bestätigen die Prognose aller Veranstaltungsprofis, dass in der Vorbereitungsphase folgende Leistungen wichtiger werden:

- detaillierte Raumpläne
- virtueller Rundgang durch das Haus
- Online-Registrierung
- Online-Abfrage des Bestellstatus
- One-Face-Communication.

Demgegenüber stehen Dienste, die im Laufe der nächsten Jahre weniger nachgefragt werden: bspw. die Erstellung einer Internetseite für die Veranstaltung. Solche Seiten werden selbstverständlich weiter benötigt, diese werden aber nicht vom Veranstaltungshaus erstellt, sondern von darauf spezialisierten Unternehmen, die vom Veranstalter direkt beauftragt werden.

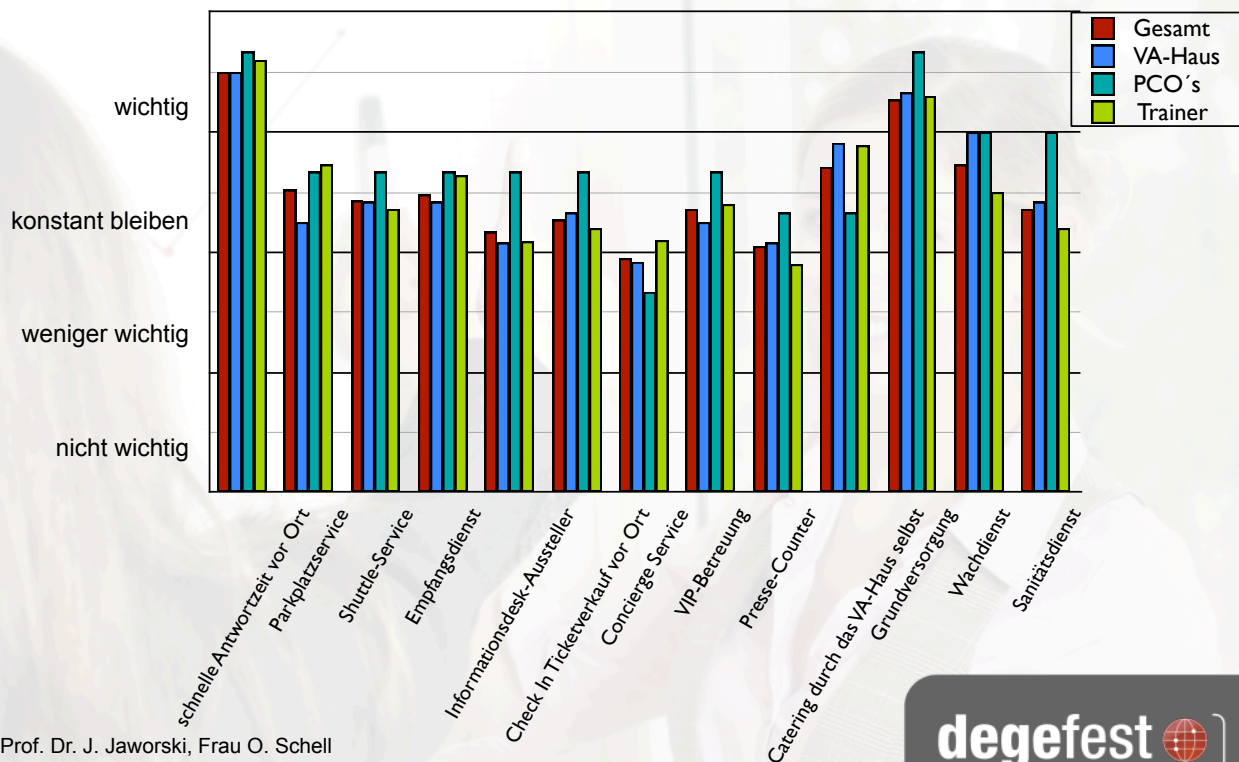
Prof. Dr. J. Jaworski, Frau O. Schell

52 degefest-TrendAnalyse: Kundenerwartungen 2011

degefest
Verband der Kongress- und Seminarwirtschaft

➤ **H. das Projektmanagement...:**

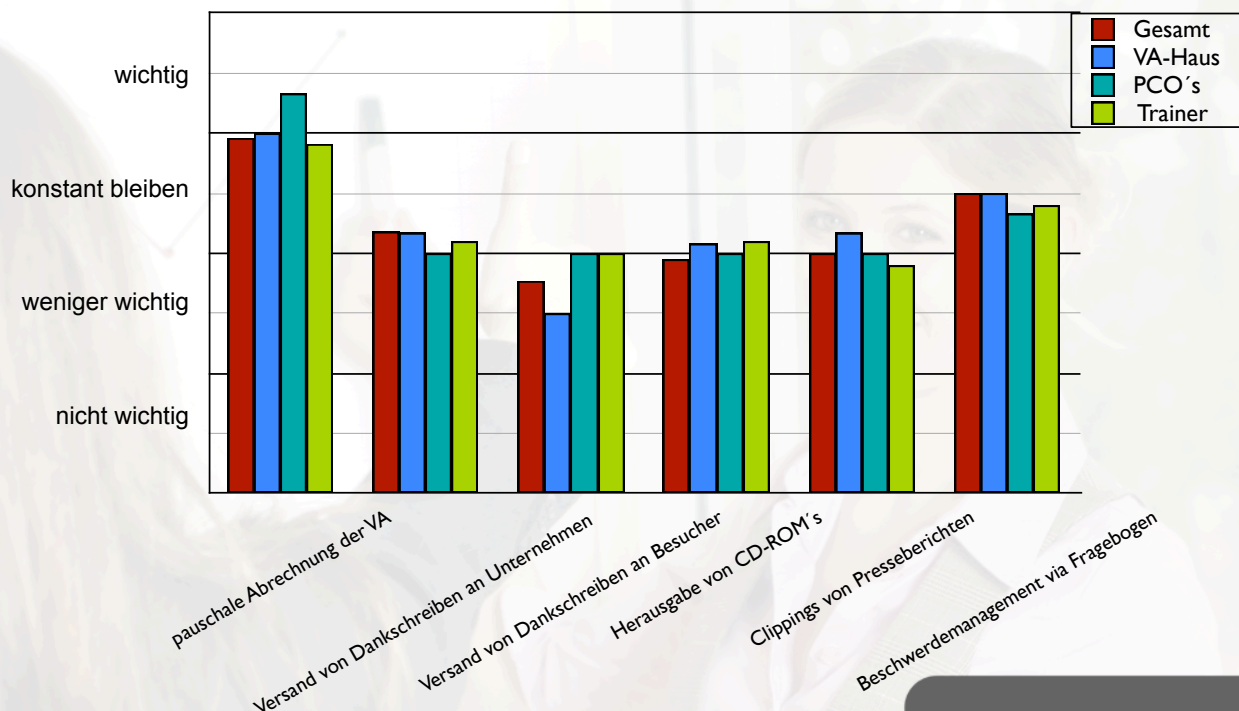
Wie wichtig werden zukünftig die aufgelisteten Dienstleistungen in der DURCHFÜHRUNGSPHASE sein?



Prof. Dr. J. Jaworski, Frau O. Schell

➤ **H. das Projektmanagement...:**

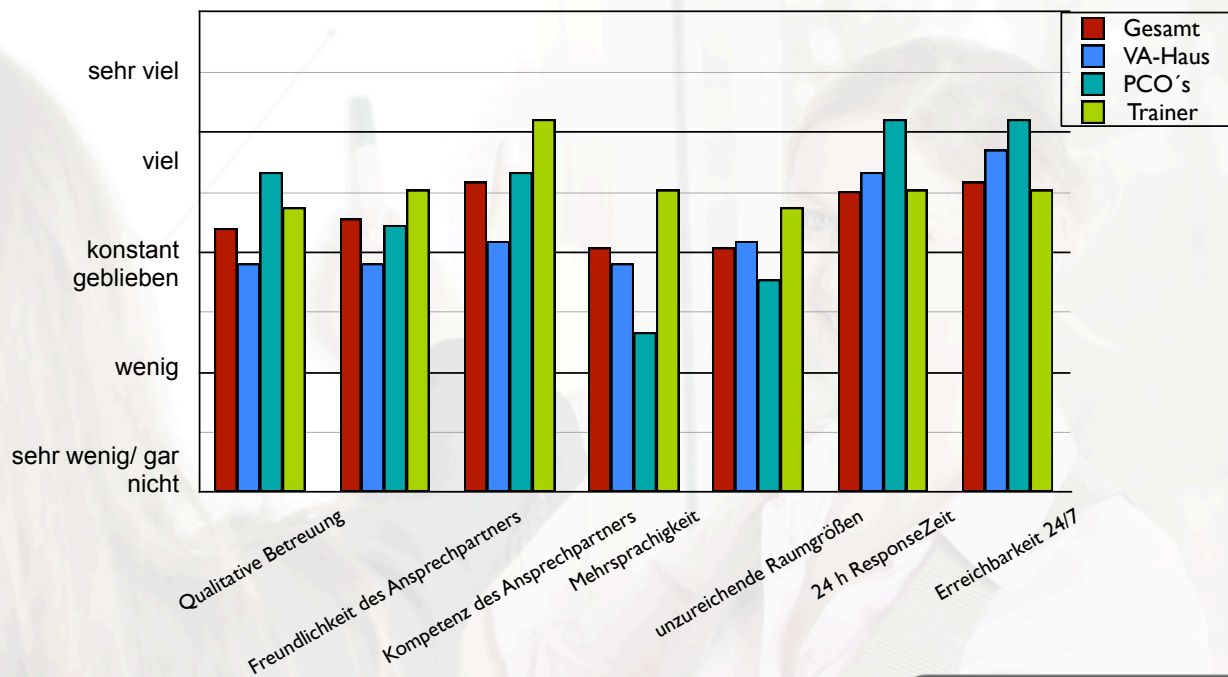
Wie wichtig werden zukünftig die aufgelisteten Dienstleistungen in der NACHBEREITUNGSPHASE sein?



Prof. Dr. J. Jaworski, Frau O. Schell

➤ H. das Projektmanagement...:

Bei welchen Kriterien haben Sie als Kunde/Teilnehmer Probleme in der Zusammenarbeit mit dem Veranstaltungshaus in den letzten 3 Jahren gehabt?



Prof. Dr. J. Jaworski, Frau O. Schell

55 degefest-TrendAnalyse: Kundenerwartungen 2011

degefest
Verband der Kongress- und Seminarwirtschaft

➤ H. das Projektmanagement...:

Die Ergebnisse der Befragung der Expertengruppe PCO sind für die Veranstaltungshäuser besonders wichtig. Sie zeigen die Defizite der Veranstaltungshäuser auf, die den Kunden besonders aufgefallen sind. Dazu zählen:

- die fehlende Erreichbarkeit der Mitarbeiter aus dem Veranstaltungshaus
- zu lange Antwortzeiten auf Fragen
- fehlende qualitative Betreuung
- fehlende Kompetenz der Ansprechpartner

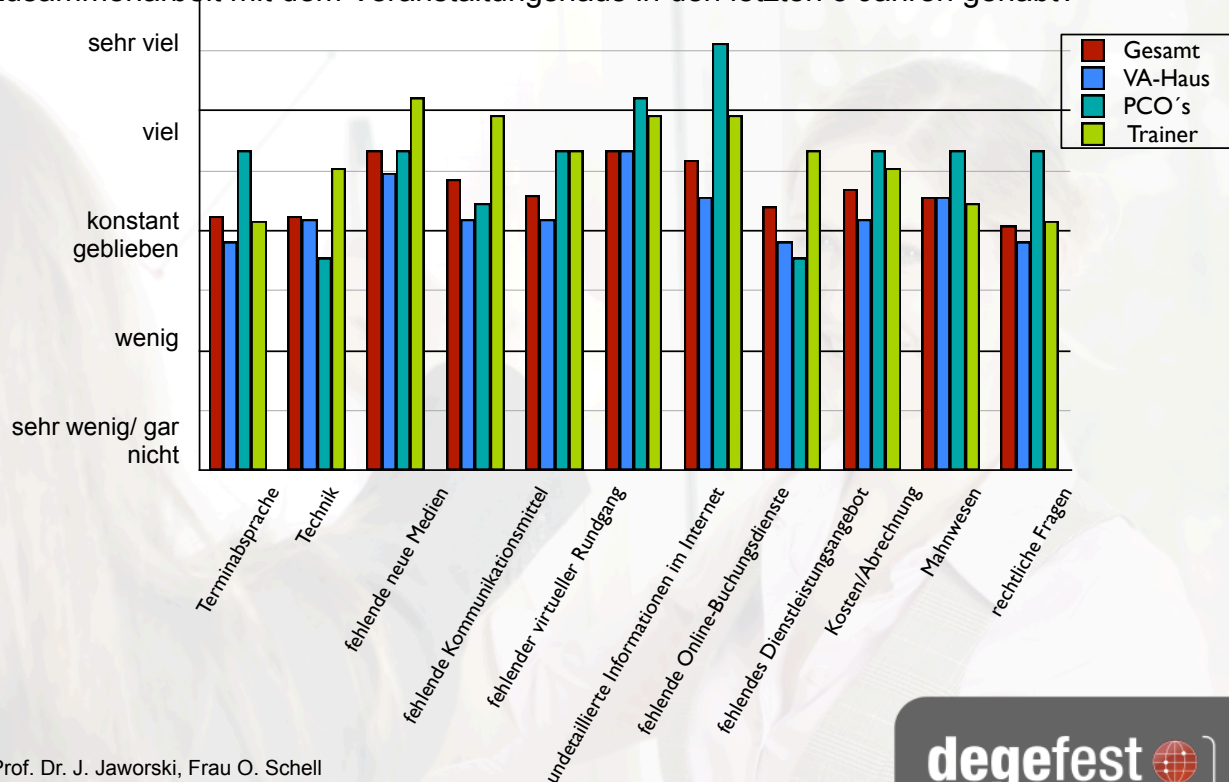
Prof. Dr. J. Jaworski, Frau O. Schell

56 degefest-TrendAnalyse: Kundenerwartungen 2011

degefest
Verband der Kongress- und Seminarwirtschaft

➤ H. das Projektmanagement...:

Bei welchen Kriterien haben Sie als Kunde/Teilnehmer Probleme in der Zusammenarbeit mit dem Veranstaltungshaus in den letzten 3 Jahren gehabt?



Prof. Dr. J. Jaworski, Frau O. Schell

57 degefest-TrendAnalyse: Kundenerwartungen 2011

degefest
Verband der Kongress- und Seminarwirtschaft

➤ H. das Projektmanagement...:

Bei welchen Kriterien haben Sie als Kunde/Teilnehmer Probleme in der Zusammenarbeit mit dem Veranstaltungshaus in den letzten 3 Jahren gehabt?

Auffällig in Folie 57 ist, dass sich einige Antworten der Experten PCO von den Befragten der Veranstaltungshäuser sehr stark voneinander unterscheiden. Die Vertreter der Gruppe PCO vermissen sehr deutlich eine Online-Buchbarkeit der Dienstleistungen in den Veranstaltungshäusern, während die Vertreter der Veranstaltungshäuser in diesem Bereich keinen Handlungsbedarf sehen. Die Online-Buchbarkeit wird für den Kunden erstellt - seine Meinung ist deshalb die wichtigere. Die Veranstaltungshäuser sind deshalb gut beraten, ihre Online Buchung kritisch zu hinterfragen und diesen den Erwartungen der Kunden anzupassen.

Weiterhin halten sich die Veranstaltungshäuser weniger an Terminabsprachen, als dies von den Kunden (PCO) erwartet wird.

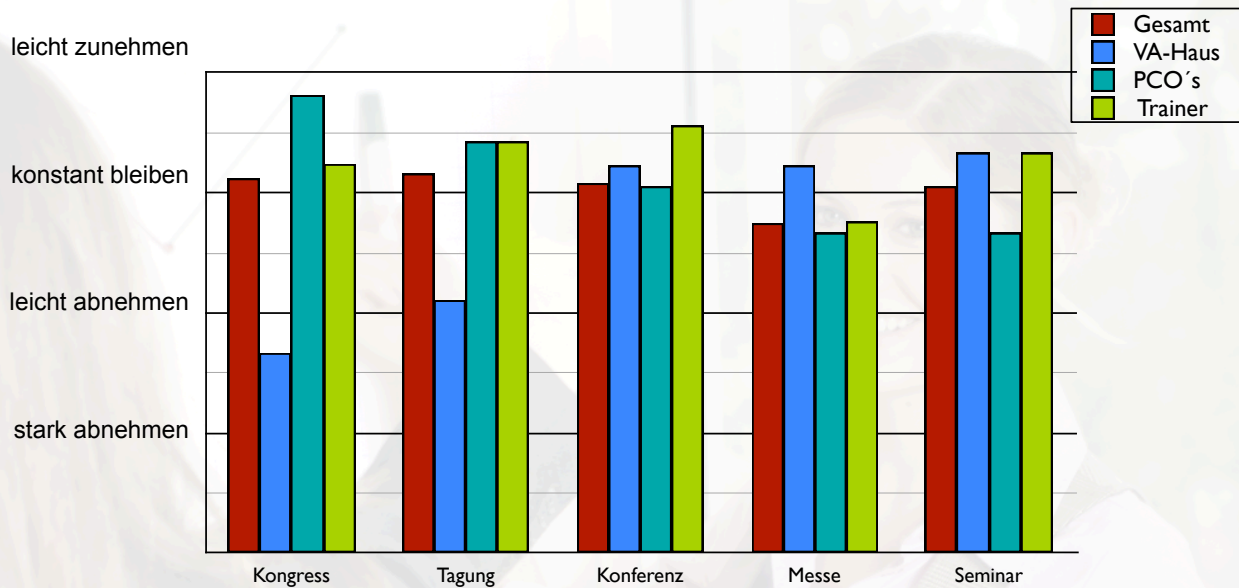
Prof. Dr. J. Jaworski, Frau O. Schell

58 degefest-TrendAnalyse: Kundenerwartungen 2011

degefest
Verband der Kongress- und Seminarwirtschaft

➤ **I. das Rahmenprogramm...:**

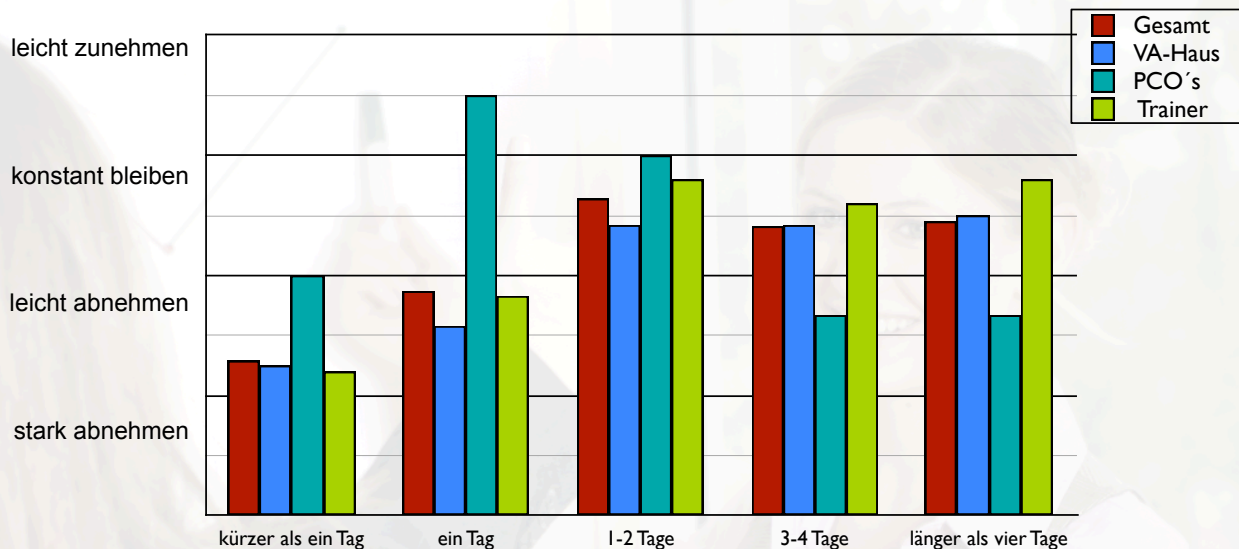
Die Bedeutung des Rahmenprogramms wird bei den folgenden Veranstaltungen in den nächsten 3 Jahren



Prof. Dr. J. Jaworski, Frau O. Schell

➤ **I. das Rahmenprogramm...:**

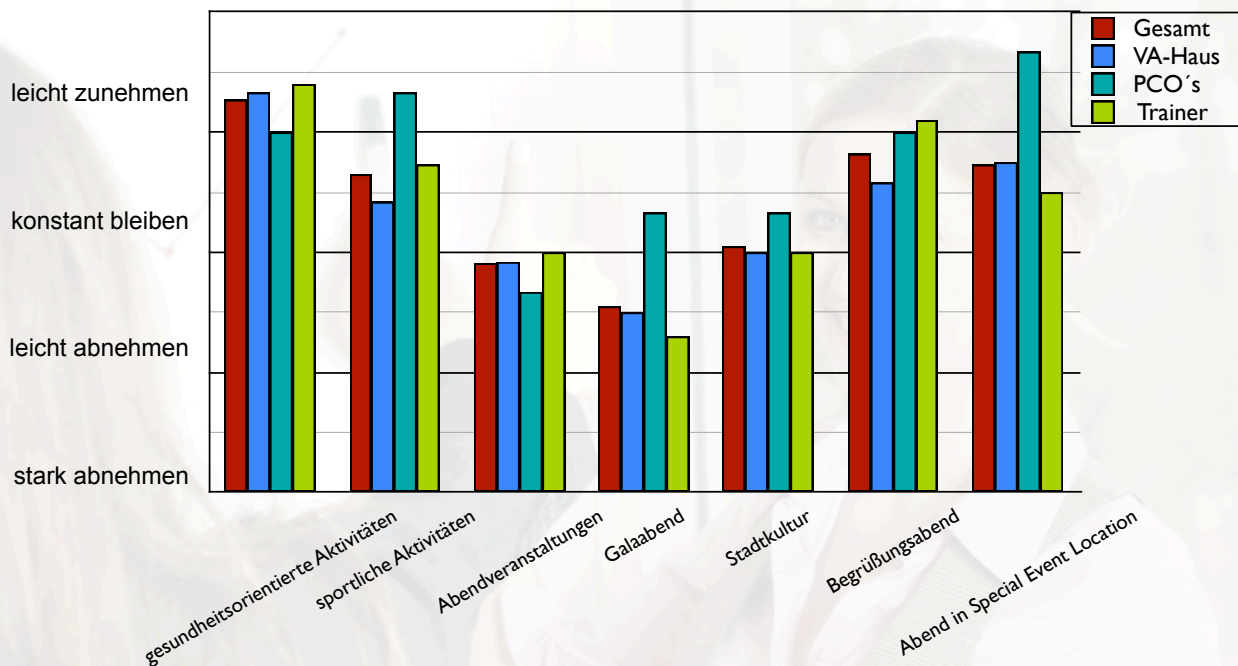
Ab welcher Veranstaltungsdauer wird ein Rahmenprogramm in den nächsten drei Jahren angefragt?



Prof. Dr. J. Jaworski, Frau O. Schell

➤ I. das Rahmenprogramm...:

Folgende Rahmenprogramme werden in den nächsten 3 Jahren



Prof. Dr. J. Jaworski, Frau O. Schell

61 degefest-TrendAnalyse: Kundenerwartungen 2011

degefest
Verband der Kongress- und Seminarwirtschaft

➤ I. das Rahmenprogramm...:

Die Vertreter der Veranstaltungshäuser werden bei der Vorbereitung von vielen Kongressen und Tagungen nicht nach Angeboten gefragt, um bei der Gestaltung des Rahmenprogramms behilflich sein zu dürfen. Deshalb gehen sie davon aus, dass die Bedeutung des Rahmenprogramms auf diesen Veranstaltungsarten abnehmen wird.

Im Gegensatz dazu finden die Experten der Gruppe PCO, dass die Rahmenprogramme bei Kongressen (und auch Tagungen) an Bedeutung gewinnen werden. Des Weiteren denken sie, dass die Rahmenprogramme bei kürzeren Veranstaltungen (bis zu einem Tag) leicht an Bedeutung gewinnen werden. Die PCO, also die Kunden der Veranstaltungshäuser, wünschen sich diverse Rahmenprogramme - auch bei sehr kurzen Veranstaltungen. Die Expertengruppen aus den Veranstaltungshäusern sowie der Trainer/Dozenten sind gegenteiliger Meinung.

Als Rahmenprogramme nehmen Gesundheitsaktivitäten, bzw. sportliche Aktivitäten zu. Ein Begrüßungsabend in einer Special Event Location am Vortag einer Veranstaltung bleibt weiterhin interessant – so die Experten der Gruppe der PCO.

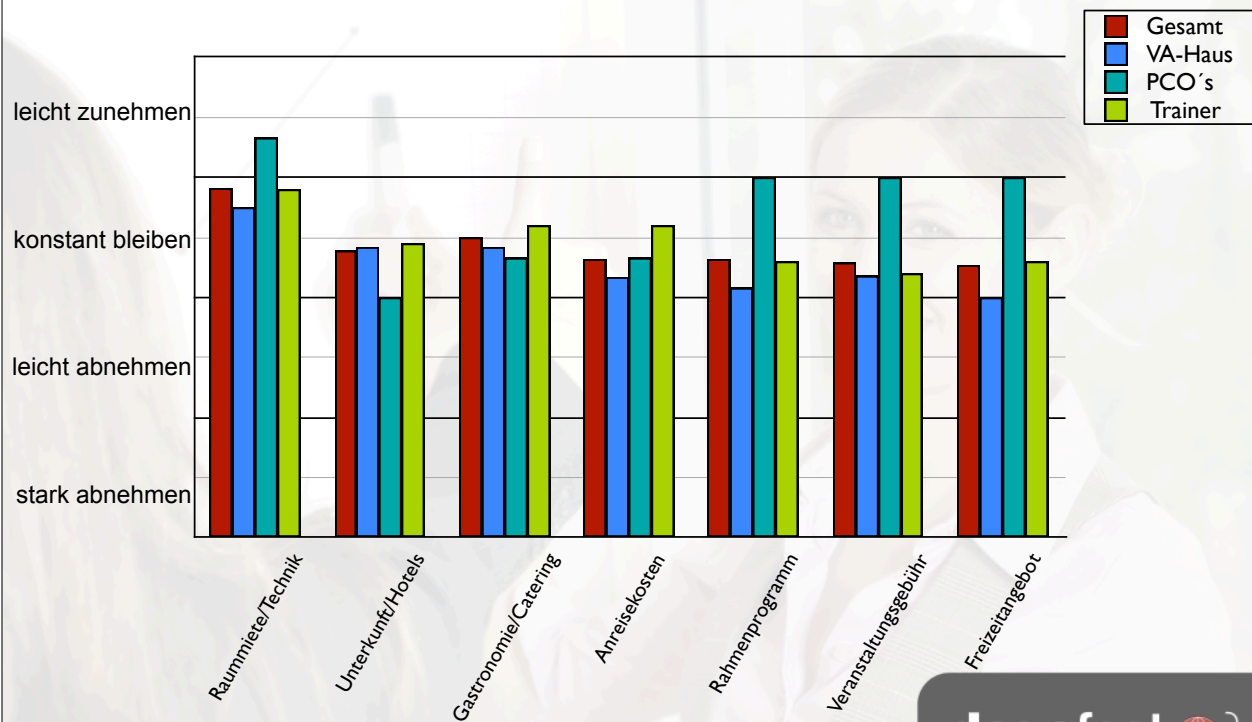
Prof. Dr. J. Jaworski, Frau O. Schell

62 degefest-TrendAnalyse: Kundenerwartungen 2011

degefest
Verband der Kongress- und Seminarwirtschaft

➤ **J. das Finanzmanagement...:**

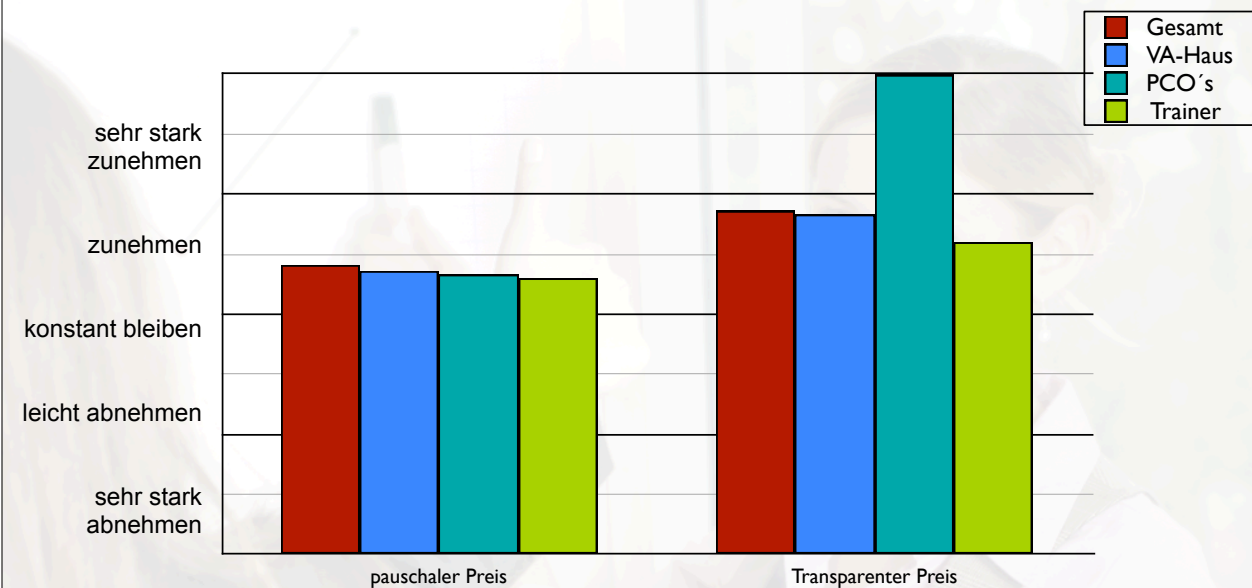
Wie werden sich die Ausgaben in folgenden Bereiche in den nächsten drei Jahren entwickeln?



Prof. Dr. J. Jaworski, Frau O. Schell

➤ **J. das Finanzmanagement...:**

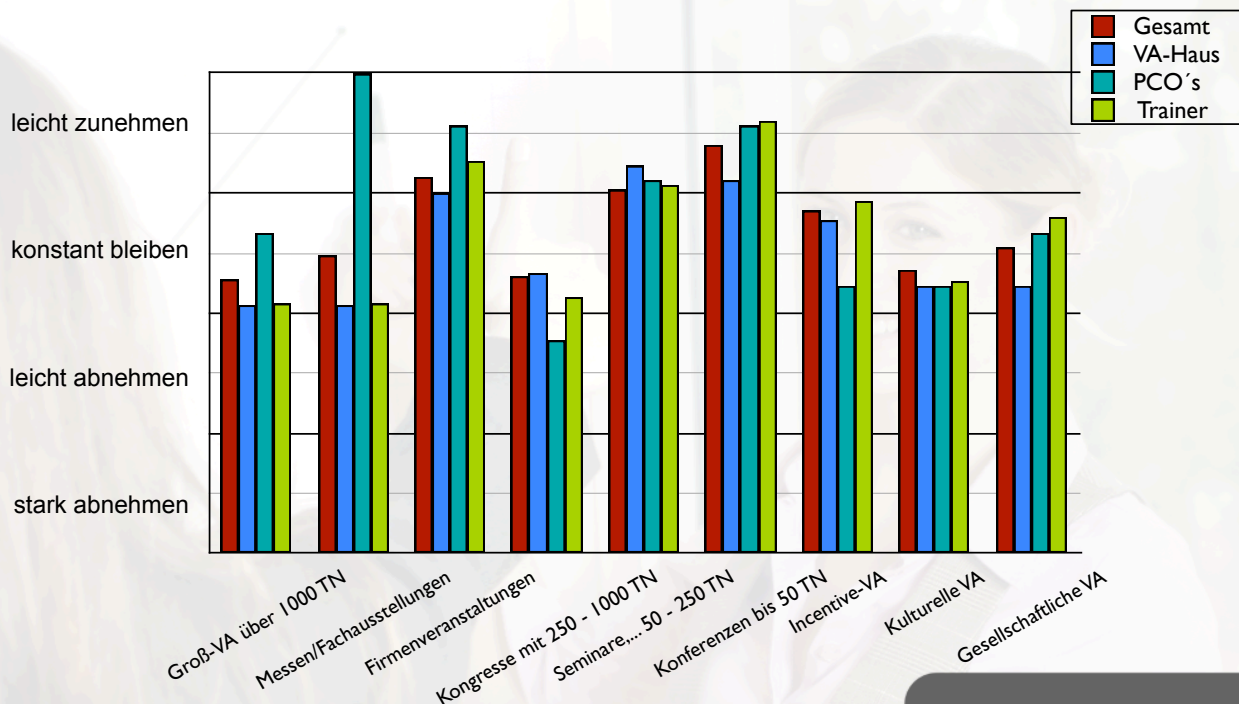
Wird bei der Berechnung von Veranstaltungen zukünftig eine pauschale oder transparente Abrechnung erwünscht?



Prof. Dr. J. Jaworski, Frau O. Schell

➤ J. das Finanzmanagement...:

Von der Organisation welcher Veranstaltungen werden Sie als Veranstaltungshaus/
Veranstaltungsorganisateur in den nächsten 3 Jahren profitieren?



Prof. Dr. J. Jaworski, Frau O. Schell

65 degefest-TrendAnalyse: Kundenerwartungen 2011

degefest
Verband der Kongress-
und Seminarwirtschaft

➤ J. das Finanzmanagement...:

Die befragten Experten gehen davon aus, dass die Raummieten in den nächsten Jahren etwas teurer werden. Viele andere Kosten - wie die Hotelkosten, das Rahmenprogramm, die Veranstaltungsgebühr und die Kosten für Freizeitangebote - können auch niedriger werden.

Die Expertengruppe PCO ist anderer Meinung. Sie schätzen, dass gerade die o. a. erwähnten Kosten steigen werden. Ganz besonders wünschen sich die PCO eine transparente Abrechnung – also keine versteckten Kosten. Der Kunde will wissen wofür er seine Rechnung bezahlt.

In Zukunft werden die Veranstaltungshäuser mit Mehreinnahmen bei folgenden Veranstaltungen rechnen können

- Messen und Fachausstellungen
- Firmenveranstaltungen
- Konferenzen mit relativ geringer Teilnehmer-Zahl

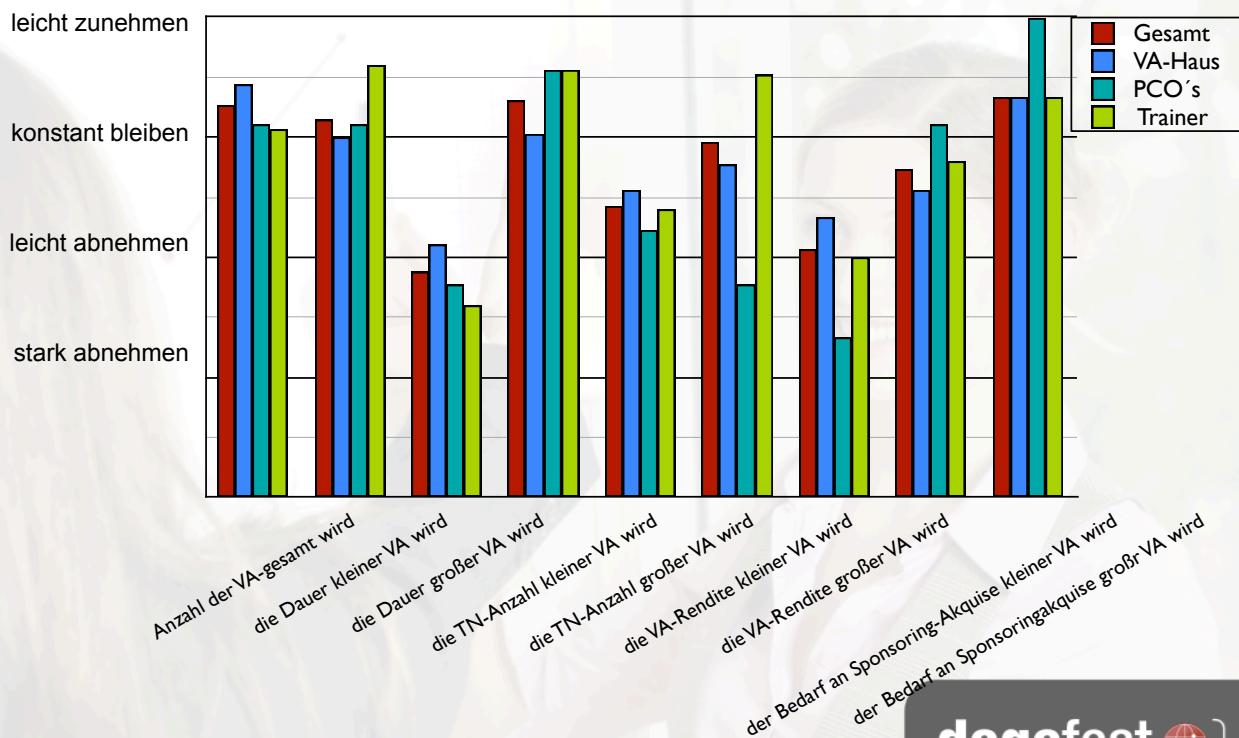
Prof. Dr. J. Jaworski, Frau O. Schell

66 degefest-TrendAnalyse: Kundenerwartungen 2011

degefest
Verband der Kongress-
und Seminarwirtschaft

➤ K. Tendenzen ...:

Welche Tendenzen sehen Sie in den nächsten 3 Jahren in der Veranstaltungswirtschaft?



Prof. Dr. J. Jaworski, Frau O. Schell

➤ K. Tendenzen ...:

Welche Tendenzen sehen Sie in den nächsten 3 Jahren in der Veranstaltungswirtschaft?

Die Experten meinen: Die Anzahl der Veranstaltungen insgesamt wird sich kaum ändern. Die Dauer der kleineren Veranstaltungen wird etwa gleich bleiben, die großen Veranstaltungen werden kürzer. Auch die Teilnehmeranzahl bei den kleineren Veranstaltungen wird fast gleich bleiben (allenfalls leicht zunehmen), die Teilnehmeranzahl bei den großen Veranstaltungen wird dagegen abnehmen.

Die Rendite der Veranstaltungen wird sich allgemein verschlechtern, besonders bei den kleineren Veranstaltungen.

Zunehmen wird die Bedeutung der Hilfe bei der Sponsoring-Akquise für die großen Veranstaltungen.

Prof. Dr. J. Jaworski, Frau O. Schell

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

wir freuen uns auf Ihre Anregungen zu dieser
Studie:

jaworski@hs-heilbronn.de

Prof. Dr. J. Jaworski, Frau O. Schell

69 degefest-TrendAnalyse: Kundenerwartungen 2011

degefest 
Verband der Kongress-
und Seminarwirtschaft