

## Tips voor standbemanning

Ben je gevraagd om bij een stand te staan? Realiseer je dan dat de standbemanning voor een groot deel het succes van de deelname bepaalt. De standbemanning vertegenwoordigt immers jouw organisatie in houding en gedrag. Ook bepalen de vaardigheden van de standbemanning of de doelstellingen van de beursdeelname gerealiseerd worden. Of dat nu het verkopen van producten is of het informeren van de bezoekers.

De volgende tips zijn bestemd voor iedereen die als standbemanning fungeert.

### Uiterlijk

- Zorg dat je er verzorgd uitziet (kleding, haren, schoeisel, handen).
- Streef naar identieke kleding om de herkenbaarheid te vergroten.
- Draag een badge met jouw naam en functie.

### Zorg voor een nette stand

- Geen halfvolle glazen of volle asbakken.
- Geen rondslingerende privé-eigendommen of vertrouwelijke papieren.

### Bereid je goed voor

- Inventariseer welke (kritische) vragen je kunt verwachten.
- Weet welke taken je hebt. Ga na wie de standcoördinator is.

### Kom goed over

- Straal professionaliteit en toegankelijkheid uit. Glimlach en wees geïnteresseerd.
- Let op je houding, zoek oogcontact met de bezoekers.
- Eet, drink en rook niet zichtbaar. Ga ook geen tijdschrift lezen en bezet geen stoelen voor bezoekers.
- De stand moet altijd bemand zijn. Spreek daarom af wie wanneer pauze neemt of gaat lunchen.

### Contacten leggen

- Praat niet te lang met elkaar of met bekenden, maar praat vooral met mensen die je nog niet kent.
- Ga op of in de buurt van de stand staan en spreek mensen aan.
- Als je toenadering zoekt: spreek rustig en stel uzelf zo nodig voor. Stel oprechte vragen.
- Probeer een gesprek af te ronden met een afspraak, een vervolgtelefoontje of een bezoek. Vraag een visitekaartje en/of noteer de gegevens. Zorg ervoor dat de betreffende persoon binnen drie dagen antwoord krijgt c.q. documentatie krijgt toegestuurd.

### Een gesprek in de stand kent de volgende opbouw:

- contactfase;
- informatiefase;
- probleemstellingsfase;
- actiefase;
- afsluitingsfase.

### **Jouw gesprekspartner stimuleren tot praten doe je door:**

- het stellen van open vragen;
- een actieve non-verbale houding of intonatie;
- stilte;
- te herhalen;
- te confronteren;
- te reflecteren.

### **Er zijn diverse bezoekerstypen:**

- de verzamelaar;
- de vrager;
- de koper;
- de nieuwszoeker;
- de plichtmatige gast;
- de plakker.

### **Wat te doen als je een vraag niet kunt beantwoorden?**

- Haal er een deskundige bij.
- Of: bied aan om je gesprekspartner later terug te bellen. Houd hiervoor altijd een pen en blocnote bij de hand en noteer naam en telefoonnummer. Zorg dat je uiterlijk de volgende dag antwoord geeft.

### **Wat te doen met kritiek?**

- Zorg dat de kritiekgever zijn verhaal helemaal kwijt kan, reageer pas daarna.
- Probeer je te verplaatsen in de situatie van de ander. Toon begrip door zinnen te gebruiken als: 'Ik begrijp dat u zich daar niet in kunt vinden.'
- Ga niet in discussie en word niet hatelijk.
- Neem zo nodig later nog een keer contact op met hem/haar.

### **Na de beurs: follow up**

- Help mee met het opruimen van de stand.
- Voldoe aan de toezeggingen die je hebt gedaan.
- Versterk het imago van betrouwbaarheid door direct documentatie op te sturen, terug te bellen of een afspraak te maken.
- Evalueer na afloop gezamenlijk de dag.

(Bron: Vincie van Gils, Vinca Communicatieadvies)

Beslismodel relatie-evenementen

Checklist evenementen organiseren

Trends voor events

Tips bij de organisatie van een evenement

Evenement organiseren: uitbesteden of zelf doen?

Boek: *Werkwijzer Succesvolle evenementen*

Boek: *Taalanker Evenementen en kostenbeheersing*

Training: Evenementen organiseren