

Erlebnismwirtschaft: Warum gewisse Event-Teams erfolgreicher sind als andere

Warum sind gewisse Teams erfolgreicher als andere? Weil sie ihre Talente gezielter entsprechend ihren Fähigkeiten einzusetzen wissen. Das gilt namentlich für Mitarbeitende der Eventindustrie. Auch Kunden und Dienstleister sind erfolgreicher in der Zusammenarbeit, wenn sie ihre Fähigkeiten optimal ergänzen.

PETER SCHALCH

CEO, Impact Unlimited GmbH, Wil



Wie kommt es, dass gewisse Gruppen erfolgreich sind, wo andere versagen? Weshalb blühen Mitarbeitende in ihren Aufgaben auf, wo andere stagnieren? Gemäss den Autoren von Smarts, Are you Hardwired for Success? verfügen wir alle über 12 «Executive Skills». Gemeint sind damit nicht die Fähigkeiten von leitenden Angestellten (Executives), sondern zwölf zentrale Talente, die gemäss den Autoren in unserem Gehirn verankert, aber bei verschiedenen Menschen unterschiedlich stark ausgeprägt sind. Es ist naheliegend, dass die Mitglieder eines Event-Teams über einen

hohen Grad an Organisationsfähigkeit verfügen müssen (organization skill). Aber nicht alle. Eine ideale Zusammensetzung benötigt neben weiteren Fähigkeiten wie jene der Vorausplanung oder Flexibilität Projektarbeitende, die in der Lage sind, einer Aufgabe den Anstoss zu geben respektive sie voranzutreiben (Initiation). Die zwölf Executive Skills sind: Gedankendisziplin, Gedächtnisleistung, Emotionale Kontrolle, Fokussierung, Umsetzungsvermögen, Prioritätensetzung, Organisationsstalent, Zeitmanagement, Zielorientiertheit, Flexibilität, Beobachtungsfähigkeit, Belastbarkeit.

Auf Erfolg programmiert

Unrealistisch ist die Annahme, dass Mitarbeitende oder Führungspersonen gleichzeitig in sämtlichen zwölf Fähigkeiten herausragend sind. Im Gegenteil: Der Fragebogen zum

Thema aus «Smarts» legt die Erkenntnis nahe, dass über eine schlechte Selbsteinschätzung verfügt, wer bei allen Fähigkeiten Höchstwerte ankreuzt.

In der Führung von erfolgreichen Teams geht es deshalb darum, eine Balance von Fähigkeiten und Talenten herzustellen. Anders als beim Besserwerden in der Erledigung von Routineaufgaben sind gemäss den Buchautoren die Executive Skills nur sehr bedingt lernbar. Es wird deshalb als unrealistisch angesehen, eine entsprechende Schwäche in massgebenden Masse verbessern zu wollen. Die Executive Skills können nicht dramatisch verbessert werden. Ein Unternehmer bringt es auf den Punkt: «Ich habe es versucht und war null mal erfolgreich.» Besser wäre, Teammitglieder für besser geeignete Aufgaben einzusetzen oder sie auszutauschen. Mit solchen Schritten gelingt es Arbeitsgruppen,

Teamwork: Gruppenbildung nach Talenten.



auch Teams von Kunden und Dienstleistern, erfolgreiche Events zu realisieren.

Um-denken: Von Partnership zu Leadership

Heute geht es für Dienstleister in der Eventwirtschaft, die sich erfolgreich positionieren wollen, im Wesentlichen darum, in der Partnerschaft nicht bloss Auftragnehmer zu sein, sondern dem Kunden Wege zu zeigen, wie er mit einem Event oder mit einem Messeauftritt erfolgreich ist. Das ist echte Kundenorientierung und sie zieht sich als Leitmotiv nicht umsonst wie ein roter Faden durch Managementseminare und -literatur.

Der Umgang mit Executive Skills war eines der Leitthemen des 5. Re-Think-Seminars von Impact Unlimited mit Keynote-Speaker Chuck Martin, einem der Co-Autoren von Smarts. Re-Think hat eine zweifache Bedeutung: um-denken als Bewerbstelligen von neuen Denkansätzen und indem man um ein Thema herum denkt. Auf Events, Messen und Tagungen geht es heute im Wesentlichen darum, über die Design- und Logistikkompetenz hinaus Denkansätze zu entwickeln, die den Auftraggebern einen echten Return-on-Investment einbringen. Wer den Mehrwert des Handlings von logistischen Aufgaben und einem Denken in Erfolgsdimensionen schafft, wird vom Partner zum Leader für unternehmerischen Erfolg und auch das ist ein Denkansatz, den Kunden heute von Dienstleistern verlangen.

Von High-Tech zu High-Touch

Ein weiteres aktuelles Thema innerhalb der Eventindustrie ist Netzwerken (Networking). Die Erkenntnis hat sich durchgesetzt, dass persönliche Kontakte das Kapital der Zukunft und anonymen Marketing-Aktionen überlegen sind. Nun haben wir alle wohl schon das Erlebnis gehabt, an einem Event teilzunehmen ohne Kenntnis der übrigen TeilnehmerInnen. Um im Nachfeld bei der Durchsicht der Teilnehmerliste festzustellen, dass sich an demselben Event ein Teilnehmer befand, den wir gerne kennen gelernt hätten. Am Re-Think-Kongress hatten die Teilnehmenden die Gelegenheit, mit dem elektronischen nTag-Matchmaking-System Kontakte aufzunehmen und weiter zu verfolgen. nTag ist ein System zum Austausch von Visitenkarten. Zwei Personen richten ihre Systeme gegeneinander und erhalten auf elektronischem Weg die Visitenkarte des Gegenübers.

Die gesammelten Visitenkarten (Voraussetzung ist, dass man beim Veranstalter angemeldet ist) werden automatisch auf einem Server gespeichert und sind bequem vom Computer aus abrufbar und man ist in Direktkontakt mit einem Businesspartner. Das ist



Chuck Martin: Sind Sie auf Erfolg programmiert?

modernes High-Tech, um mit Personen, die man treffen will, auf Tuchfühlung (High Touch) zu gehen.

Technische Kompetenz gehört zu den Kernthemen von Eventdienstleistern, weil sie einer der Königswege sind, um in der Live-Kommunikation fesselnde Interaktionen zwischen einer Marke und ihrem Publikum herzustellen. Joe Pine hat in seinem Klassi-

ker «Erlebniskauf» die nicht unbedeutende Feststellung gemacht, dass jedes Business immer auch Theater sei und interaktive Medien wie Games, Videoproduktionen, Animationen, Bewegtbilder oder eben Matchmaking-Technologien sind die digitalen Medien, welche in einer endlosen Bandbreite auf Messen und Marketing-Events den berühmten Wow-Faktor herstellen können. ●

Die 12 Executive Skills

- Self-Restraint /Gedankendisziplin: Zurückhaltung in der Einschätzung einer Situation
- Working Memory /Erfahrungen in neue Projekte einbringen
- Emotion Control /Gefühlskontrolle, um komplexe Aufgaben zu erfüllen
- Focus /Fokus: Aufmerksamkeit beibehalten trotz Ablenkungen oder Ermüdung
- Task Initiation /eine Aufgabe anstossen, ohne Verzögerung
- Planning, Prioritization: Entwicklung eines Ablaufplans (Road Map) im Wissen um die wichtigsten Etappen
- Organization /Organisation von Aufgaben innerhalb eines Systems
- Time Management /Einschätzung und Einhaltung von selbst gegebenen Zeitvorgaben
- Defining and Achieving Goals /Zielorientiertheit: Ziele verfolgen ohne Ablenkungen
- Flexibility /Beweglichkeit: Umdenken angesichts von Hindernissen und Rückschlägen
- Observation /Beobachtungsgabe: Fähigkeit, zurückzutreten und eine Vogelperspektive einzunehmen
- Stress Tolerance /Belastbarkeit: Erfolge bewerkstelligen unter Druck

Quelle: Smarts. Are you Hardwired for Success? Chuck Martin, Peg Dawson, Richard Guare. New York: Amacom 2007. ISBN-13: 978-0-8144-0906-0