

Online beurs-etiquette

De algemene regel bij online beurzen is, net als anders:
“Geef een professionele indruk!”

De items hieronder helpen je hierbij vast op weg!

JE BENT VERKOPER?

1 Meld je tijdig aan op de online-beursstand en controleer of alles aanwezig is

1.1 Wees voorbereid en organiseer je tijdig

Zorg ervoor dat je het beursmateriaal direct bij de hand hebt. Zet alle programma's en bestanden open (Tradefair Point of Sale, webshop, promo) zodat je ze enkel maar hoeft aan te klikken.

1.2 Ken je de betaalmogelijkheden?

Om de verkoop helemaal goed af te ronden is het belangrijk dat je op de hoogte bent van de gangbare betaalmogelijkheden tijdens een beurs. Om te vermijden dat de klant een betaalmiddel heeft dat je niet bekend voorkomt, check de mogelijkheden ruim op voorhand (zie FAQ).

1.3 Laatste technische controles

Neem de tijd om te checken of je internet goed functioneert. Doe dit ook voor de headsets.

2 Ontvang de klanten in stijl

Draag zakelijke casual **kleding** en frame de **camera** correct.

Klant is koning: ontvang hem ook zo en haal je beste **communicatieve skills** boven om hem/haar correct aan te spreken en alles duidelijk over te brengen.

Een **badge** opspelden kan ook voor duidelijkheid zorgen.

3 Wachtkamers

Als iemand zich al even voor de starttijd kan aanmelden voorzie dan een wachtkamer. Uiteraard moet de wachttijd tot het minimum herleid worden, iemand laten wachten is niet altijd ideaal.

4 Focus op de klant, vermijd storende factoren

4.1 1 op 1 met de klant

Als de klant in contact is met jou, is het niet de bedoeling dat er nog andere mensen in dezelfde meeting of room kunnen binnenkomen. Eens je de klant binnenlaat in de meeting schakel je voor de volle 100% over op de verkoopmodus en handel je het hele contact met heel veel respect af.

4.2 Achtergrondgeluiden

Vermijd storende geluiden. De microfoons kunnen al dan niet gedempt zijn bij binnenkomst van elke sessie. Als je niet spreekt, probeer dan gedempt te blijven om ervoor te zorgen dat u een verkooptransactie niet onderbreekt.

Gebruik zelf zoveel mogelijk een headset zodat de geluiden die er eventueel rondom jou zijn op die manier toch wat gedempt worden en je de klant duidelijk kan blijven verstaan.

4.3 Gebruik Breakout Rooms

Door het gebruik van Breakout Rooms (of afzonderlijke meetings) heb je in die ruimte de volledige aandacht van en voor de klant. Besteed hier alle aandacht aan de klant en informeer hem duidelijk over het assortiment, de voorwaarden, de promo's, ...

Ga er in deze fase niet van uit dat de klant al op voorhand weet wat hij/zij zal kopen, dus luister naar wat je voor de klant kan doen en bouw zou het contact op.

5 Chatmogelijk als verduidelijking

Om te vermijden dat je namen van klanten / bedrijven, links naar webshops, ... fout begrijpt en die fouten achteraf voor problemen zorgen kan je deze (laten) noteren in het chat-venster.

6 Het oordeel van de klant

Na het bezoek kan de klant feedback over je bedrijf noteren. De lijst van bezoekers en hun feedback kan na de beurs opgevraagd worden.

Deze informatie kan heel leerrijk zijn voor het bedrijf want je ziet:

- wat bezoekers vonden over het bedrijf: positief / negatief / tips
- wie langs geweest is: hebben jullie iedereen kunnen helpen, hebben ze allemaal een bestelling geplaatst?

JE BENT KLANT?

1 Meld je tijdig aan op de online-beursstand en doe de laatste technische controles

1.1 Wees voorbereid en organiseer je tijdig

2 weken voor de beurs doorgaat kan je de lijst van de standhouders opvragen. Bekijk welke bedrijven je zeker een bezoek wil brengen en wanneer ze geopend zullen zijn. Maak eventueel voor jezelf een planning op zodat je beursbezoek efficiënt verloopt.

1.2 Laatste technische controles

Neem de tijd om voor de start te checken of je internet goed functioneert. Doe dit ook voor de headsets.

2 Focus op de verkoper, vermijd storende factoren

2.1 Achtergrondgeluiden

Vermijd storende geluiden. De microfoons kunnen al dan niet gedempt zijn bij binnenkomst van elke sessie. Als je niet spreekt, probeer dan gedempt te blijven om ervoor te zorgen dat u een verkooptransactie niet onderbreekt.

BELFAIR 2022

ORGANISED BY COFEP

Gebruik zelf zoveel mogelijk een headset zodat de geluiden die er eventueel rondom jou zijn op die manier toch wat gedempt worden en je de verkoper duidelijk kan blijven verstaan.

2.2 Gebruik Breakout Rooms

Om het gesprek zo goed mogelijk te laten verlopen, zal je via het onthaal vaak toegewezen worden aan een bepaalde verkoper.

Meestal is het zo dat je op je scherm een bericht zal krijgen dat je naar een afzonderlijke Breakout Room moet gaan.

Sommige bedrijven plaatsen in het chat-venster ook een nieuwe link naar een afzonderlijke meeting waar je 1 op 1 kan praten met een verkoper.

Laat in deze afzonderlijke ruimte de verkoper uitspreken en sta open voor wat hij/zij in de aanbieding heeft!

3 Chatmogelijk als verduidelijking

Om te vermijden dat er foute info verstaan wordt, kan het chat-venster dienen om je naam door te geven, je e-mailadres, ...

Verkopers zullen hierin ook wel eens de link naar een webshop plaatsen zodat je die daar kan kopiëren.

4 Het oordeel van de klant

Na het bezoek krijg je als bezoeker een uitnodiging om je contact bij het bedrijf te beoordelen:

Doe dit zeker door want deze info kan leerrijk zijn voor de standhouders omdat je daar ziet

- wat bezoekers vonden over het bedrijf: positief / negatief / tips
- wie langs geweest is: hebben jullie iedereen kunnen helpen, hebben ze allemaal een bestelling geplaatst?

