

## Ce que les clients veulent...

Lorsqu'une entreprise se développe bien et que les choses 'roulent' simplement, le danger d'une conduite en 'pilote automatique' s'accroît et c'est souvent le début des problèmes. C'est cet écueil que les organisateurs de SIAMS ont voulu éviter. Ils ont réalisé une enquête d'envergure auprès des exposants et des exposants potentiels de la manifestation afin de mieux répondre aux besoins. Rencontre avec Francis Koller, son directeur.

L'enquête a été confiée à une entreprise spécialisée et a pris la forme d'une démarche téléphonique auprès d'un échantillon représentatif de clients et de non clients de Suisse romande et alémanique. Selon l'institut spécialisé, les résultats sont statistiquement représentatifs et permettent une interprétation et une exploitation très pertinentes.

### Pourquoi une enquête ?

« Nous avons bien entendu des idées sur la perception du SIAMS et la satisfaction de nos exposants, mais nous voulions des données plus 'scientifiques' pour orienter notre réflexion » explique le directeur en préambule. Le résultat ? Des axes de perceptions qui correspondent bien à la vision de SIAMS. Alors, inutile cette enquête ? M. Koller nous dit : « Absolument pas. Certes nous avons eu le plaisir de voir que nous faisons beaucoup de choses justes et que le positionnement de SIAMS est presque unanimement clair, mais nous avons également découvert plusieurs pistes d'amélioration. Je tiens d'ailleurs à remercier toutes les personnes qui ont pris le temps de s'impliquer et de nous répondre ». Si la moyenne des interviews a été de 15 minutes, certains entretiens ont duré plus de 45 minutes !

### Voyons les résultats plus en détail

#### Le SIAMS est un salon ciblé et spécialisé

L'institut a demandé aux clients de définir le SIAMS en trois mots et de manière totalement spontanée. Le SIAMS est perçu sérieusement comme un salon très spécialisé. « Si le SIAMS avait été seulement perçu comme convivial et sympathique mais sans cet aspect de salon de niche qui répond à un besoin très précis, nous n'aurions pas été satisfaits car, n'oublions pas que le but premier est tout de même de permettre à nos clients, les exposants, de faire des contacts et de réaliser des affaires » explique le directeur qui ajoute : « L'enquête a défini que l'élément principal qui justifie la participation des exposants au SIAMS est clairement la qualité des visiteurs avec 83% des réponses. L'étude a également révélé un indice de satisfaction des visiteurs en octroyant l'excellente note de 5 sur 6. Les exposants et les visiteurs sont du même avis, cela démontre que nos efforts payent, mais nous devons continuer ».

#### Le SIAMS est un salon convivial et sympathique

Pour plus de 40% des clients, c'est la notion de convivialité qui a été mise en évidence. Le directeur nous dit : « Nous savions que les exposants apprécient la gentillesse et la

disponibilité de notre staff, et nous ne sommes pas surpris que la qualité de l'ambiance du salon ait été relevée ». Cet élément a d'ailleurs également été mis en lumière lors de la question des points forts du salon.

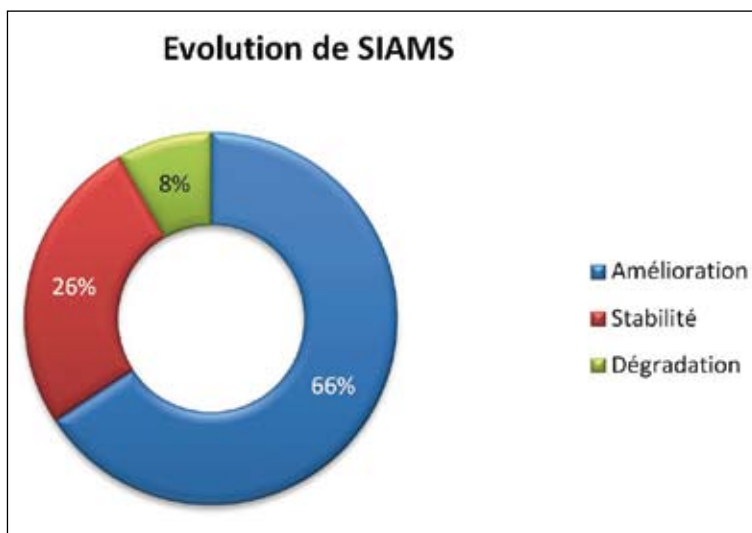
#### Le SIAMS est un salon extrarégional

Autre point important relevé par l'enquête, le SIAMS est réellement perçu comme un salon couvrant un territoire largement plus important que l'arc jurassien. De nombreux exposants ont relevés la bonne proportion de visiteurs extrarégionaux voire étrangers. Si quelques exposants regrettent toujours sa localisation à Moutier... et donc loin de l'arc lémanique, le fait que le salon soit au cœur du tissu économique du grand arc jurassien des moyens de production microtechniques est vraiment un plus.

#### Le SIAMS est en constante amélioration

« Plus de 60 % des personnes sondées estiment que le SIAMS s'améliore d'année en année, cela ne peut que nous réjouir » explique M. Koller. Les éléments cités sont les infrastructures, l'organisation et la qualité des exposants. Quelques entreprises questionnées pensent que le SIAMS s'est

dégradé, qu'en pense le directeur ? « Nous devons faire attention avec les études, des avis individuels peuvent subitement prendre de l'importance de manière disproportionnée simplement parce que le rapport les mets en lumière. Mais nous devons en tenir compte bien que, après avoir analysé finement ces quelques remarques, nous avons constaté qu'il s'agit de détails. Détails que nous corrigerons. »



Interrogés sur leur perception relative à l'évolution de Siams, les exposants de l'édition de 2012 sont 66% à trouver que le salon progresse tandis que 26% trouve le niveau de qualité bon et constant.

Als die Aussteller der Veranstaltung 2012 auf die Entwicklung der SIAMS angesprochen wurden, antworteten 66 %, dass sie Fortschritte feststellen konnten, während 26% das Qualitätsniveau als gut und konstant empfanden.

When asked their opinion on the changes to Siams, 66% of exhibitors at the 2012 event stated that the trade fair was improving, while 26% judged the quality to be good and constant.

#### Des objectifs clairs pour 2014 ...

A quelques mois de la manifestation, quels sont les éléments importants à retenir et quelles seront les conséquences pour les exposants et les visiteurs ? M. Koller précise : « Nous disposons d'une liste de potentielles améliorations et nous allons bien entendu y travailler ».

Cette liste inclut des éléments aussi variés que les infrastructures, la qualité de service offerte par la société de surveillance, la manière de communiquer de SIAMS et d'autres. Le directeur continue : « Nous avons accueillis environ 15'000 visiteurs lors de la dernière édition, pour cette année, nous visons plus ». Le directeur regrette d'ailleurs à demi-mots que certains exposants ne 'fassent pas leurs devoirs' en se reposant totalement sur la promotion effectuée par le salon ou... par les autres exposants. Les organisateurs vont d'ailleurs mettre à disposition des exposants des aides efficaces en vue de motiver et de les aider à inviter leurs clients. Ceci répond d'ailleurs à une demande d'amélioration mentionnée lors de l'enquête.

#### ...et pour 2015

L'organisateur du SIAMS a profité de cette enquête de satisfaction pour sonder ses exposants quant à l'organisation éventuelle d'un SIAMS annuel. Les résultats sont sans appels, actuellement les exposants estiment que le salon SIAMS est un élément très important de leur stratégie marketing, une année sur deux. M. Koller conclut : « Nous avons tiré les conclusions qui s'imposent et nous ne réaliserons pas de SIAMS en 2015 ». Mais cela ne signifie pas que la marque SIAMS, qui est

intiment liée aux 'moyens de production microtechnique' ne sera pas visible en 2015, les organisateurs développent déjà des idées pour continuer à fournir des prestations de valeurs à leurs clients, même durant l'année sans SIAMS.

La prochaine édition de SIAMS aura lieu du 6 au 9 mai 2014 et si les halles sont bien remplies, il reste quelques places pour quelques chanceux qui se décideraient rapidement.

## Was die Kunden wünschen...

Wenn sich ein Unternehmen gut entwickelt und alles einfach bestens läuft, erhöht sich die Gefahr einer ‚Autopilotsteuerung‘, was oft der Anfang vieler Probleme ist. Die Veranstalter der SIAMS waren sich dessen bewusst und verstanden es, diesem Risiko vorzugreifen. Sie führten eine großangelegte Umfrage bei den Ausstellern und potentiellen Ausstellern der Veranstaltung durch, um auf deren Bedarf besser eingehen zu können. Wir führten ein Gespräch mit Herrn Francis Koller, dem Geschäftsleiter der SIAMS.

Die Umfrage wurde einem spezialisierten Unternehmen anvertraut und erfolgte in Form einer telefonischen Befragung von einer repräsentativen Auswahl von Kunden und Nichtkunden in der Deutschschweiz und der Romandie. Gemäß dem Meinungsforschungsinstitut sind die Ergebnisse statistisch repräsentativ und lassen eine sehr relevante Interpretation und Auswertung zu.

### Wozu eine Umfrage?

„Selbstverständlich wussten wir einigermaßen Bescheid, wie es um die Wahrnehmung der SIAMS und die Zufriedenheit unserer Aussteller steht, aber wir wollten ‚wissenschaftlichere‘ Daten, um unsere Überlegungen besser ausrichten zu können“, erklärte der Geschäftsleiter gleich zu Beginn des Gespräches. Das Ergebnis waren Wahrnehmungsrichtlinien, die der Auffassung der SIAMS gut entsprechen. War diese Umfrage somit überflüssig? Herr Koller erklärte uns: „Auf keinen Fall – natürlich haben wir uns gefreut zu erfahren, dass wir vieles richtig machen und die Positionierung der SIAMS für fast alle klar ist, aber wir wurden auch auf ein paar Bereiche aufmerksam, die durchaus verbesserungswürdig sind. Ich möchte mich im Übrigen bei allen Leuten bedanken, die sich die Zeit genommen haben, sich zu engagieren und unsere Fragen zu beantworten.“ Die Gespräche nahmen durchschnittlich eine Viertelstunde in Anspruch, manche dauerten allerdings über 45 Minuten!

### Sehen wir uns die Ergebnisse genau an. Die SIAMS ist eine gezielte Fachmesse

Das Institut forderte die Kunden auf, die SIAMS mit drei Worten und völlig spontan zu definieren. Die SIAMS wird als seriöse, sehr spezialisierte Fachmesse betrachtet. „Wäre die SIAMS nur als geselliger, sympathischer Treffpunkt wahrgenommen worden und nicht als Nischenmesse, die einem ganz bestimmten Bedarf entspricht, wären wir nicht zufrieden gewesen, den wir dürfen nicht aus den Augen verlieren, dass das erste Ziel dieser Messe darin besteht, unseren Kunden, also den

Ausstellern zu ermöglichen, Kontakte zu knüpfen und Geschäfte abzuschließen“, erklärte der Direktor, der noch hinzufügte: „Aus der Umfrage ging klar hervor, dass in erster Linie die Qualität der Besucher eine Teilnahme an der SIAMS rechtfertigt (83% der Antworten). Die Untersuchung ergab darüber hinaus, dass die Besucher sehr zufrieden sind und die SIAMS mit der ausgezeichneten Note 5 (von 6 möglichen Punkten) bewerten. Aussteller und Besucher vertreten dieselbe Meinung, was beweist, dass sich unser Einsatz lohnt, aber wir dürfen uns nicht auf unseren Lorbeeren ausruhen.“

### Die SIAMS ist eine gesellige und sympathische Messe

Bei über 40% der Kunden wurde der Begriff Geselligkeit hervorgehoben. Der Geschäftsleiter erklärte uns: „Wir waren uns darüber im Klaren, dass die Aussteller die Freundlichkeit und Verfügbarkeit unseres Personals zu schätzen wissen, und wir sind keineswegs überrascht, dass das angenehme Messeambiente erwähnt wurde.“ Dieser Aspekt wurde übrigens auch hervorgehoben, als es um die Vorteile der Messe ging.

### Die SIAMS ist eine überregionale Messe

Aus der Umfrage ging ein weiterer wichtiger Punkt hervor, nämlich dass die SIAMS als eine Messe angesehen wird, die ein wesentlich größeres Territorium als den Jurabogen abdeckt. Zahlreiche Aussteller erwähnten den hohen Anteil überregionaler bzw. ausländischer Besucher. Manche Aussteller bedauern zwar nach wie vor ihren Standort in Moutier (Münster), also weit von der Genferseeregion entfernt, aber die Tatsache, dass die Messe im Herzen des Jurabogens zu Hause ist, wo auch die Mikrotechnik-Produktionsmittel ihr Standbein haben, ist wirklich ein wesentlicher Vorteil.

### Die SIAMS wird ständig verbessert

„Über 60 % der befragten Personen finden, dass sich die SIAMS von Jahr zu Jahr verbessert, darüber können wir uns nur freuen“, erklärte Herr Koller. Erwähnung fanden die Infrastrukturen, die Organisation und die Qualität der Aussteller. Ein paar befragte Unternehmen meinen, dass sich die SIAMS verschlechtert habe,

was sagt der Geschäftsleiter dazu? „Bei Untersuchungen muss man immer vorsichtig sein, manchmal wird individuellen Aussagen übermäßig viel Gewicht eingeräumt, nur weil der Bericht sie in den Vordergrund stellt. Aber wir müssen schlechte Meinungen durchaus berücksichtigen, selbst wenn wir nach der Feinanalyse solcher Standpunkte feststellen, dass es sich nur um Details handelt. Dennoch sind das Details, die wir auf jeden Fall korrigieren werden!“

### Klare Ziele für 2014...

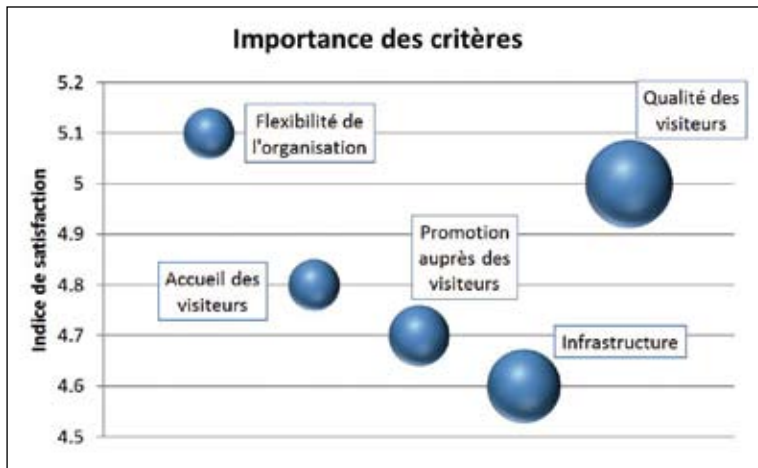
Welche bedeutenden Aspekte gilt es ein paar Monate vor Veranstaltungsbeginn festzuhalten, und welche Folgen wird das für Aussteller und Besucher haben? Herr Koller führte näher aus: „Wir verfügen über eine Liste mit potentiellen Verbesserungen und wir werden selbstverständlich daran arbeiten.“ Diese Liste enthält sehr verschiedene Punkte wie Infrastrukturen, Dienstleistungsqualität der Überwachungsgesellschaft, Kommunikation der SIAMS usw. Der Geschäftsleiter fuhr fort: „Anlässlich der letzten Veranstaltung begrüßten wir ca. 15'000 Besucher, dieses Jahr streben wir eine



Questionnés quant à leurs motifs de satisfaction durant le salon, les exposants donnent une note de 5,2 sur la qualité de l'assistance et de 5 sur la qualité des visiteurs (bon). La quantité des visiteurs, la qualité de l'accueil et les infrastructures sont jugées très satisfaisantes.

Die Aussteller, die bezüglich ihrer Zufriedenheit mit der Messe befragt wurden, benoteten die Qualität der Hilfestellung mit 5,2 und die Qualität der Besucher mit 5 (von 6 möglichen Punkten). Besucheranzahl, Qualität der Betreuung und der Infrastrukturen werden als sehr zufriedenstellend bewertet.

When asked to evaluate their satisfaction during the trade fair, exhibitors gave a score of 5.2 to the quality of the assistance provided and 5 to the quality of the visitors (good). The quantity of visitors, the quality of the welcome provided and the infrastructure were deemed to be highly satisfactory.



La flexibilité de l'organisation est gratifiée d'une note de 5,1, mais sa position sur l'axe horizontal et la surface de la sphère montrent une importance moindre. Le plus important est clairement la qualité des visiteurs (en haut à droite) qui récolte une note de 5. L'accueil des visiteurs (4.6), la promotion auprès des visiteurs (4.7) et l'infrastructure (4.6) sont jugés plus importants que la flexibilité et montrent des pistes d'amélioration.

Die Flexibilität der Organisation wurde mit 5,1 Punkten benotet, aber ihre Position bezüglich Horizontalachse und Kugelfläche zeigt eine geringere Bedeutung. Am wichtigsten ist eindeutig die Qualität der Besucher (rechts oben), die mit der Note 5 belohnt wird. Besucherbetreuung (4,6), Betreiben von Werbung bei den Besuchern (4,7) und Infrastruktur (4,6) sind wichtiger als Flexibilität – diese Punkte weisen verbesserungswürdige Aspekte auf.

The flexibility of the organisation was awarded a score of 5.1, but its position on the horizontal axis and the surface of the sphere demonstrate that this is a less important factor. The most important factor was clearly the quality of the visitors (top right) which was awarded a score of 5. The welcome for visitors (4.6), promotions aimed at visitors (4.7) and infrastructure (4.6) were deemed more important than flexibility and showed signs of improvement.

höhere Zahl an.“ Der Geschäftsleiter deutete im Übrigen an, dass manche Aussteller ‚ihre Aufgabe nicht erfüllen‘, indem sie sich voll und ganz darauf verlassen, dass die Messe oder andere Aussteller die Werbetrommel rühren, was sehr bedauerlich ist. Die Veranstalter werden die Aussteller effizient unterstützen, um deren Motivation zu erhöhen und ihnen zu helfen, ihre Kunden einzuladen. Dies entspricht übrigens einer Verbesserungsforderung, die bei der Umfrage angesprochen wurde.

### ... und 2015

Der Veranstalter der SIAMS nutzte diese Umfrage, um seine Aussteller auf eine eventuelle jährliche Abhaltung der SIAMS anzusprechen. Die Ergebnisse dulden keinen Widerspruch – die Aussteller vertreten die Meinung, dass die Messe SIAMS jedes zweite Jahr ein wesentlicher Teil ihrer Marketingstrategie ist. Dazu meinte Herr Koller: „Wir ziehen daraus den Schluss, dass wir 2015 keine SIAMS veranstalten werden.“ Das will aber nicht heißen, dass die eng mit den ‚mikrotechnischen Produktionsmitteln‘ verbundene Marke SIAMS 2015 nicht sichtbar sein wird – die Veranstalter entwickeln bereits jetzt Ideen, um den Kunden auch ohne SIAMS wertschöpfende Dienstleistungen bieten zu können.

Die nächste SIAMS-Ausgabe wird vom 6. bis 9. Mai 2014 stattfinden; für Nachzügler sind sogar noch ein paar Plätze übrig, aber sie müssen sich sehr rasch entscheiden!

several areas for improvement. I would also like to thank everyone who took the time to participate and answer our questions.” The average interview lasted 15 minutes, however some took over 45 minutes!

### Let's look at the results in more detail SIAMS is a targeted, specialist trade fair

The institute asked customers to define SIAMS in three words, completely spontaneously. SIAMS is perceived as a serious, highly specialised trade fair. “If SIAMS had only been perceived as welcoming and enjoyable, without the specialist aspect that meets very specific requirements, we wouldn't have been satisfied, because we never forget that our main aim is to enable our customers - the exhibitors - to make contacts and do business,” explains the director. He adds: “The survey found that the main element that justifies the participation of exhibitors at SIAMS is clearly the quality of visitors, with 83% of the responses. The survey also revealed a visitor satisfaction index, with an excellent score of 5 out of 6. The exhibitors and visitors are in agreement, which shows that our efforts are paying off, but we must continue.”

### SIAMS is a welcoming, enjoyable trade fair

For over 40% of customers, the welcoming aspect of the trade fair was its main asset. The director explains: “We knew that the exhibitors appreciate the politeness and availability of our staff, and we are not surprised that the quality of the trade fair's atmosphere was noted.” This aspect was also raised as one of the trade fair's strong points.

### SIAMS is an extra-regional trade fair

Another significant point raised by the survey was that SIAMS is actually perceived as a trade fair that covers an area much larger than the Jura Arc. Numerous exhibitors mentioned the high proportion of extra-regional and foreign visitors. Despite the disappointment of some exhibitors at the trade fair's location in Moutier - far from the Lake Geneva region - the fact that the trade fair takes place at the heart of the economic fabric of the Jura Arc region's microtechnology production industry is a real plus.

### SIAMS is undergoing constant improvement

“More than 60% of the survey respondents feel that SIAMS is improving year on year, which makes us very happy,” reveals Mr. Koller. The elements cited are the infrastructure, the organisation and the quality of the exhibitors. Some of the surveyed companies feel that SIAMS is in decline. What does the director think? “We need to be careful with surveys; individual opinions can quickly take on a disproportionate significance simply because the survey brings them to light. But it is important to note that after closely analysing these few comments, it transpires that they relate to details. Details that we will rectify!”

### Clear objectives for 2014...

A few months after the event, what are the important points to take into account, and what are the consequences for

## What customers want...

When a company is experiencing healthy development and everything is running smoothly, the risk of operating on auto-pilot increases, which can lead to problems. It was this pitfall that the organisers of SIAMS wanted to avoid. They carried out a large-scale survey of the event's exhibitors, both actual and potential, in order to better meet requirements. Interview with Francis Koller, director.

A specialist company carried out the telephone survey using a representative sample of customers and non-customers from both French- and German-speaking Switzerland. According to the specialist institute, the results are statistically representative and provide excellent scope for interpretation and use.

### Why a survey?

“We had a good idea of the perception of SIAMS and the satisfaction of our exhibitors, but we wanted more “scientific” data to guide our decisions,” explains the director. The result: Perceptions that correspond well with the SIAMS vision. So, was this survey a waste of time? Mr. Koller states: “Absolutely not. Certainly we were very pleased to discover we were getting many things right, and that the positioning of SIAMS is almost unanimously clear, but we also identified





Inauguration du SIAMS 2012 avec de gauche à droite, M. Andreas Rickenbacker, directeur de l'économie publique du Canton de Berne, Le conseiller fédéral M. Johann Schneider-Amman, M. Francis Koller, directeur de SIAMS et M. Michel Probst, ministre de l'Économie, de la Coopération et des Communes du canton du Jura.

Eröffnung der SIAMS 2012, von links nach rechts: Herr Andreas Rickenbacker, Volkswirtschaftsdirektor des Kantons Bern, Bundesrat Johann Schneider-Amman, Herr Francis Koller, Direktor der SIAMS und Herr Michel Probst, der dem Departement Wirtschaft, Kooperation und Gemeinden des Kantons Jura vorsteht.

Inauguration of SIAMS 2012 with (from left to right), Andreas Rickenbacker, Director of Economic Affairs for the Canton of Berne, Federal Councillor Johann Schneider-Amman, Francis Koller, director of SIAMS and Michel Probst, Minister for Economic Affairs, Cooperation and Communes for the Canton of Jura.

exhibitors and visitors? Mr. Koller explains: "We have a list of potential improvements and, naturally, we will work to implement them. This list includes elements as varied as infrastructure, the quality of the service offered by the supervisory body, SIAMS communication methods, among others." The director continues: "We welcomed around 15,000 visitors to the last event, and this year we expect even more." The director also hints at his disappointment that certain exhibitors do not "fulfil their obligations", relying entirely on promotion from the trade fair itself or other exhibitors. The organisers will also provide exhibitors with effective assistance in order to motivate and help them to invite customers. This is also in response to requests for improvements issued in the survey.

#### ...and in 2015

The organisers of SIAMS have capitalised on this satisfaction survey to find out exhibitors' views on the possible organisation

of an annual SIAMS. The results are conclusive: exhibitors currently feel that SIAMS is a very important part of their marketing strategy every other year. Mr. Koller concludes: "We have drawn clear conclusions, and we will not organise a SIAMS trade fair in 2015." However, this does not mean that the SIAMS brand, which is closely linked to the microtechnology production industry, will be invisible in 2015. The organisers are already developing ideas for continuing to provide valuable services to their customers, even during the year without a SIAMS trade fair.

The next edition of SIAMS will take place from the 6<sup>th</sup> to the 9<sup>th</sup> May 2014, and even if the halls are full to capacity, there will still be space for a lucky few who can make a quick decision.

[www.siams.ch](http://www.siams.ch)

**ogp** Technology *à l'œ*

Machine de mesure optique  
Optische Messmaschinen

A Quality vision International Company

**OGP AG**  
Route de Pra-de-Plan 18 - Case postale 100  
CH-1618 Châtel-St-Denis  
Tél. +41 21 948 28 60 - Fax +41 21 948 28 61  
mail@ogpnet.ch - www.ogpnet.ch

**PRODUCTEC**  
LOGICIELS ET SERVICES DE PROGRAMMATION CNC

DEPUIS 25 ANS

LA SOLUTION  
**FAO** DE L'UGV...  
... AU DECOLLETAGE

PARTICIPE AU  
**SIMODEC**  
2014  
25-28 FEVRIER  
PARC DES EXPOSITIONS  
LA ROCHE-SUR-FORON / FRANCE

**GilbsCAM**

**CWORK** Make with Dnc easier

[www.productec.com](http://www.productec.com)