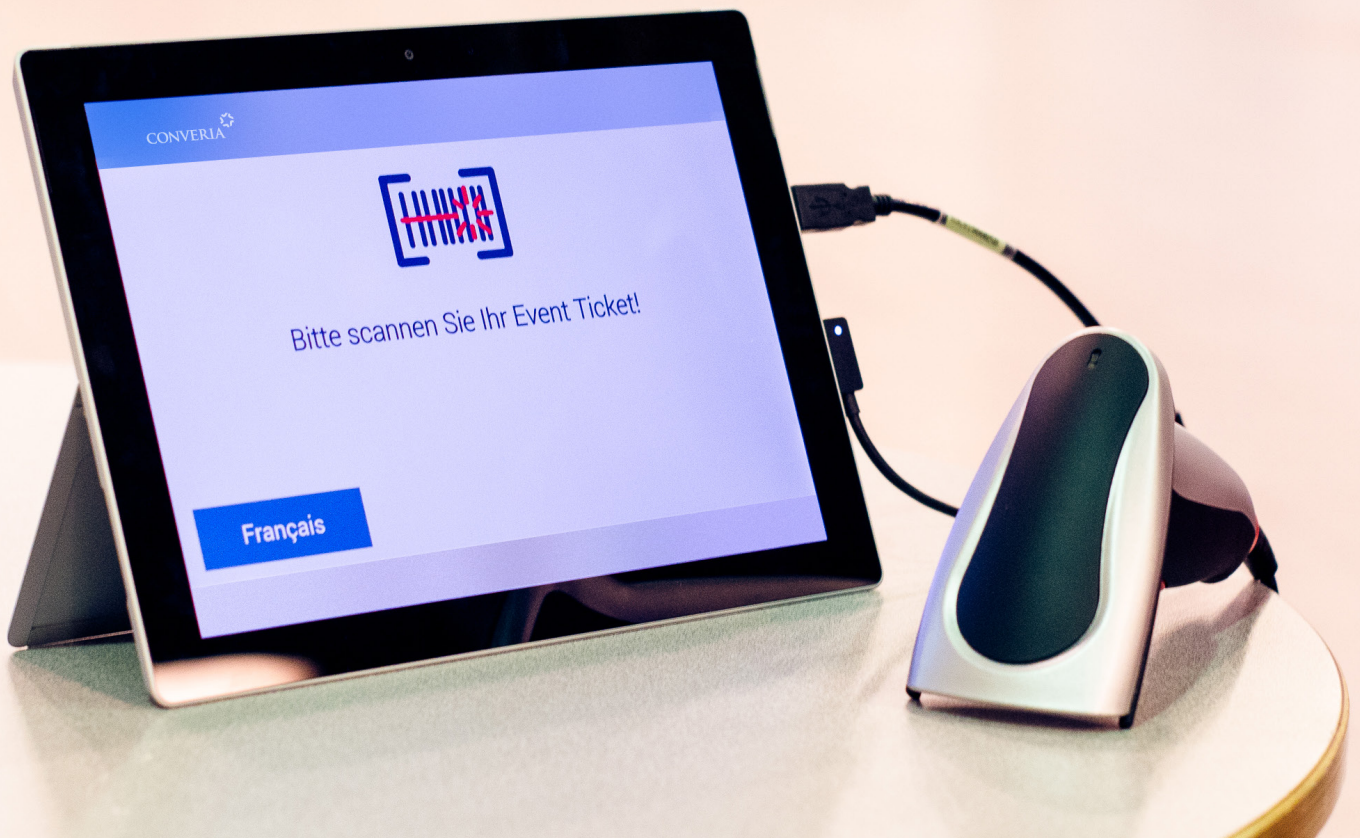




So organisieren Sie einen reibungslosen
Check-In bei Ihren Veranstaltungen

Inhalt

Vorwort	3
Der Aufbau des Check-In.....	4
Anforderungen an das Service-Personal am Schalter	6
Vordruck vs. Live-Druck von Namensschildern	8
Self-Service Check-In organisieren.....	10
Zusammenfassung	11

Vorwort

So organisieren Sie einen reibungslosen Check-In bei Ihren Veranstaltungen

Am Ort der Veranstaltung angekommen, führt die Teilnehmer der erste Weg zum Check-In.

Jeder hat eine ungefähre Vorstellung davon, wie der Einlass vor Ort verlaufen sollte: Es geht zügig voran, man wird von freundlichem Personal, nicht aber von einem komplizierten Prozedere empfangen und Antworten auf brennende Fragen rund um die Veranstaltung gibt es bestenfalls auch gleich dazu.

Ausgestattet mit Namensschild, Tagungsmappe und allen Informationen zum Ablauf der nächsten Stunden kann die Konferenz für die Besucher dann so richtig beginnen.

Aus der Sicht der Teilnehmer ist der Check-In zwar nur eine Station von vielen, dabei aber gleichzeitig die, die für den ersten Eindruck verantwortlich ist. Und dieser zählt bekanntlich.

Wie kann der Check-In also ohne Hindernisse organisiert werden? Wie bereiten Sie das Personal an den Schaltern optimal auf die Veranstaltung vor? Was spricht für, was gegen den Druck von Namensschildern im Vorfeld der Konferenz? Für welche Veranstaltungen eignet sich ein Self-Service Check-In und was muss dabei beachtet werden?

Dieses White Paper wendet sich daher an all jene Organisatoren, die den Check-In auf ihren Veranstaltungen optimieren und auf der Suche nach neuen Ideen auch den Blick über den eigenen Tellerrand wagen möchten.

Der Aufbau des Check-In

Am Check-In-Schalter kommt niemand vorbei. Häufig ist allerdings wortwörtlich kein Vorbeikommen möglich, denn der Check-In entwickelt sich bei vielen Konferenzen schnell zum Nadelöhr für die Teilnehmer. Die Folgen sind langes Anstehen vor den Schaltern und eine aufkommende Unzufriedenheit auf Seiten der Besucher.

Nicht ortskundige Teilnehmer sollten den Schalter zudem nicht an der meterlangen Warteschlange erkennen, sondern an entsprechenden **Hinweisschildern**. Damit diese bei der Ankunft die nötige Orientierung bieten, müssen sie aus einiger Entfernung noch gut lesbar sein und dürfen natürlich nicht übersehen werden. Überprüfen Sie im Vorfeld, ob und wie gut die Wegweiser ihren Zweck erfüllen.

Wie viele Schalter sollten eingeplant werden?

Um die bereits erwähnten Warteschlangen zu verkürzen, empfiehlt es sich, **mehr als einen Konferenzschalter** zu besetzen. Bei der Anzahl der Schalter kommt es vor allem darauf an, das richtige Maß zu finden. Erwarten Sie zu Ihrer Konferenz nur 100 Teilnehmer, werden Sie bei acht Check-In-Schaltern sicherlich keine Beschwerden von Besuchern hören, die zu lange anstehen mussten. Dafür wird sich jedoch höchstwahrscheinlich die Hälfte des Personals langweilen.

Wie viele Schalter Sie letztlich benötigen, hängt allerdings nicht nur von der Anzahl der Teilnehmer ab. Entscheidend ist dabei vielmehr, wie gebündelt Ihre Besucher ankommen.

Rechnen Sie insgesamt mit etwa 2.000 Teilnehmern, die alle am selben Tag und innerhalb einer Stunde eintreffen, benötigen Sie 20–30 Schalter. Verteilt sich die gleiche Teilnehmeranzahl über drei Tage, können hingegen – abhängig von der konkreten Situation – schon zwei oder drei Counter ausreichen, um allen ein problemloses Einchecken zu ermöglichen.

Unsere Erfahrungswerte zeigen, dass der Check-In pro Person bei guter Vorbereitung und günstigen Rahmenbedingungen mit Converia und bei persönlichem Empfang der Teilnehmer nicht mehr als 15-20 Sekunden in Anspruch nimmt. Ein solch schneller Check-In ist gut, zufriedene Teilnehmer sind aber noch besser. Weil diese häufig noch Rückfragen an das Personal haben, sollten Sie zusätzlich Zeit einkalkulieren. Die Dauer hängt zudem von der Anzahl der Materialien ab, die an die Besucher ausgehändigt werden. Rechnen Sie beim Einchecken daher immer mit mindestens einer Minute pro Teilnehmer. Deutlich schneller geht in jedem Fall der Self-Service Check-In (siehe Punkt 4).

Früher einchecken, um später Hektik zu vermeiden

Eng wird es oft, wenn bereits vor dem offiziellen Beginn des Check-In einige Teilnehmer eingetroffen sind. Beharren Sie in einem solchen Fall nicht auf den Zeiten, die im offiziellen Programm festgeschrieben sind, sondern öffnen Sie die Schalter für die Wartenden einfach schon etwas früher. Der Check-In verläuft dann für alle Beteiligten weniger hektisch.

Das **Einchecken vor der festgesetzten Zeit** kann zudem als Generalprobe betrachtet werden. Dabei zeigt sich, ob alles wie geplant funktioniert und ob das Personal ausreichend mit allem vertraut ist. Falls es an einer Stelle hakt, bleibt dann immer noch etwas Zeit zum Nachbessern.

Idealerweise **öffnen Sie den Counter schon einen Tag vor Veranstaltungsbeginn** für einige Stunden. Auf diese Weise reduziert sich zum einen die Last des ersten offiziellen Konferenztages schon ein wenig und zum anderen müssen Sie keinen Besucherandrang fürchten. In der Regel findet sich eine überschaubare Anzahl an Teilnehmern ein, mit der Sie Technik und Personal gut einspielen können, sodass der Check-In am nächsten Tag ohne Anlaufschwierigkeiten verläuft.

Bei internationalen Veranstaltungen sollten Sie darauf vorbereitet sein, dass viele Teilnehmer einen Tag früher anreisen und die Konferenzstätte besuchen, um sich vorab einen ersten Überblick zu verschaffen. Ermöglichen Sie den Besuchern bei dieser Gelegenheit bereits das Einchecken.

Bevor es losgeht

Damit der Check-In zügig vorangeht, sollten vorab außerdem **alle benötigten Materialien** bereitliegen. Diese müssen den Teilnehmern dann nur noch ausgehändigt werden. Achten Sie etwa darauf, dass die Tagungsmappen vollständig vorbereitet wurden und Ersatzexemplare vorhanden sind. Sind die Namensschilder bereits gedruckt, legen Sie diese ebenfalls geordnet bereit.

Geben Sie darüber hinaus auf der Event-Website oder mit Hilfe der [Event-App](#) an, wie lange die Schalter jeweils besetzt sind. Nützlich ist diese Information besonders für alle, die bereits einen Abend vorher einchecken möchten. Ärgerlich wäre es, wenn diese bei Ihrer Ankunft keine offenen Schalter mehr vorfinden und der Weg umsonst gewesen ist.

Bewährt hat sich zudem die Methode, zunächst die Teilnehmerliste zu analysieren und anhand der Nachnamen **Buchstabengruppen** so einzuteilen, dass in etwa gleichviele Teilnehmer auf jede der Buchstabengruppen entfallen. Für jede der Gruppen steht dann ein gesonderter Counter zur Verfügung.

Denkbar ist auch eine Einteilung der **Check-In-Counter nach Funktionen**.

Das ist insbesondere dann sinnvoll, wenn beispielsweise besondere Aktionen mit der Funktion verbunden sind oder Sie einer Gruppe von Teilnehmern besonders geringe Wartezeiten garantieren möchten. Letzteres realisieren Sie etwa mit einem VIP-Schalter, an dem besonders geschultes Personal die Gäste empfängt und diese ohne Vorlage eines Tickets am Gesicht erkennt.

Registrierung und Zahlung am Schalter

Bieten Sie Ihren Besuchern die Möglichkeit, die Teilnahmegebühr auch noch vor Ort zu zahlen, erfolgt das bestenfalls an einem zusätzlichen Schalter. Da das meist etwas mehr Zeit in Anspruch nimmt, werden alle, die schon bezahlt haben, dadurch nicht aufgehalten.

Wenn Sie außerdem **Neuanmeldungen vor Ort** entgegennehmen, sollten dafür ebenfalls entsprechende Schalter vorhanden sein. Hierfür bieten sich Computer-Terminals an, an denen die Teilnehmer auch gleich die Zahlung vornehmen können.

Damit niemand am falschen Schalter ansteht, informieren Sie die Besucher am besten im Vorfeld der Veranstaltung auf der Konferenz-Website über die Funktionen der einzelnen Schalter. Aber auch vor Ort sollten die Unterschiede für die Teilnehmer ersichtlich sein. Achten Sie also auch hier auf eine ausreichende Kennzeichnung.

Generell müssen nicht alle Schalter jederzeit geöffnet sein. Hat sich der Andrang beim Einchecken gelegt, reicht es meist, wenn – je nach Größe der Veranstaltung – nur noch ein Teil der Schalter besetzt ist und das Personal den Teilnehmern bei Fragen zur Verfügung steht.

Anforderungen an das Service-Personal am Schalter

Meist ist das Personal am Check-In-Schalter nicht nur für das eigentliche Einchecken der Teilnehmer zuständig, sondern stellt auch deren **erste Anlaufstelle bei Fragen und Problemen** dar. Selbst wenn die benötigten Informationen in der Tagungsmappe oder auf der Konferenz-Website zu finden sind, wenden sich viele Teilnehmer lieber direkt an das Personal. Dieses sollte **auf Anfragen entsprechend vorbereitet** sein und alle Unklarheiten mit hilfreichen Antworten beseitigen. Bestenfalls wissen die Mitarbeiter an den Schaltern genauestens darüber Bescheid, wo sich was befindet und wie der Ablauf der Veranstaltung geregelt ist.

Immer wieder passiert es jedoch, dass der Veranstalter während der Konferenz Änderungen durchgibt oder Fragen auftreten, an die im Vorfeld niemand gedacht hat, über die aber jeder Mitarbeiter Bescheid wissen sollte. In solchen Fällen muss das gesamte Personal schnellstmöglich auf den aktuellen Stand gebracht werden. Voraussetzung dafür ist eine **klare Kommunikationsstruktur**. Ein Tool wie [Slack](#) hilft allen Teams vor Ort dabei, sich schnell und effektiv über alles Wichtige auszutauschen.

Ein freundlicher Empfang bleibt lange im Gedächtnis

Entscheidend ist allerdings nicht nur, welche Auskunft das Personal letztlich geben kann, sondern auch, wie mit den Teilnehmern kommuniziert wird. **Ein freundliches Auftreten ist dabei oberstes Gebot.** Mitarbeiter, die allen Teilnehmern stets mit Rat, Tat und einem Lächeln zur Seite zu stehen und das Gefühl vermitteln, dass sich jemand ihrer Fragen annimmt, tragen ganz wesentlich zu einem erfolgreichen Verlauf der Konferenz bei.

Damit die Besucher jederzeit wissen, an wen sie sich wenden können, sollte das Personal durch ein eindeutiges Kennzeichen auffallen. Akzente setzen lassen sich beispielsweise mit Hilfe von T-Shirts, Jacken, Mützen oder Uniformen in einer bestimmten Farbe.

Handelt es sich um eine Konferenz mit internationalen Teilnehmern, sollte das Personal zudem **über sichere Fremdsprachenkenntnisse** verfügen.

Bei größeren internationalen Veranstaltungen kommt es vor, dass nicht alle Teilnehmer englisch sprechen. Damit diese in ihrer Muttersprache Rat und Hilfe suchen können, sollten Sie die vom Service-Personal vor Ort gesprochenen Sprachen auf dem Namensschild jedes Mitarbeiters kenntlich machen.

In kritischen Situationen gelassen bleiben

Da sich der Verlauf der Veranstaltung prinzipiell nicht bis ins Detail planen lässt, ist ein gewisses Maß an **Flexibilität** ebenfalls wichtig. Eine Konferenz ist kein Ort für starre, ewig gleiche Arbeitsabläufe. Immer kann etwas schiefgehen, was außerhalb Ihrer Kontrolle liegt. Mit dem richtigen Personal bewegen Sie sich allerdings auf der sicheren Seite. Service-Mitarbeiter, denen viel daran liegt, dass die Veranstal-

tung ein Erfolg wird und die Teilnehmer sich wohlfühlen, sind die Basis für das Gelingen Ihres Events.

Auch wenn das Schalterpersonal die Antwort auf die Frage eines Besuchers einmal nicht kennt, ist das nicht schlimm. Zumindest dann nicht, wenn sich der jeweilige Mitarbeiter umgehend an jemanden wendet, der weiterhelfen kann.

Hingegen hinterlassen ein Schulterzucken und die Bemerkung, dass der Teilnehmer sich doch besser selbst an anderer Stelle erkundigen soll, keinen guten Eindruck.

Damit das Personal aber weiß, wer in welchen Fällen Auskunft geben kann, müssen Sie gewährleisten, dass die Ansprechpartner bekannt sind und deren Telefonnummern bereitliegen.

Bisweilen geht es am ersten Tag und vor allem beim Einchecken hektisch zu. Trotz zusätzlicher Mitarbeiter und umfangreicher Vorbereitung können sich Schlangen vor den Schaltern bilden, wenn viele Teilnehmer auf einmal eintreffen. Hilfreich ist angesichts dessen die Fähigkeit, einen kühlen Kopf zu bewahren und sich auch in **stressigen Situationen** nicht aus der Ruhe bringen zu lassen.

Personalschulung als optimale Vorbereitung

Um nichts dem Zufall zu überlassen, sollte das Personal im Vorfeld der Konferenz eingehend **geschult** werden.

Hier stellen Sie sicher, dass alle Mitarbeiter mit der Technik wie etwa den Check-In-Scannern umgehen können und sich mit der verwendeten Software auskennen. Auch wenn sich die Software für Ihr Teilnehmermanagement durch eine hohe Benutzerfreundlichkeit auszeichnet, sollten alle, die später damit arbeiten, bereits vor Beginn der Veranstaltung damit vertraut sein.

Im Rahmen der Schulung lohnt es sich ferner, Probleme aufzuzeigen, die im Laufe vergangener Veranstaltungen aufgetreten sind. Stellen Sie Lösungsansätze vor oder erarbeiten Sie diese gemeinsam mit dem Personal.

Eine Schulung ist darüber hinaus die beste Gelegenheit, alle Mitarbeiter auf die Veranstaltung einzustimmen und klar zu formulieren, was Sie sich vom Service-Personal erwarten. Neben den bereits genannten Punkten haben wir in unserem Blog einige [weitere Tipps](#) zusammengefasst.

Vordruck vs. Live-Druck von Namensschildern

Namensschilder sind bei Veranstaltungen eine große Hilfe, wenn es darum geht, mit anderen Teilnehmern ins Gespräch zu kommen. Sie gestalten eine Konferenz persönlicher und unterstützen aktives Networking. Damit die Badges ihren Zweck erfüllen können, haben wir in unserem Blog [Hinweise zu deren Gestaltung](#) zusammengefasst.

Sind die Namensschilder entworfen, müssen diese nur noch gedruckt werden, bevor sie an ihre jeweiligen Träger verteilt werden können.

Beim Druck gibt es im Wesentlichen zwei Möglichkeiten: Das Drucken vor und das während der Veranstaltung.

Schnelles Einchecken mit Vorab-Druck

Der **Druck im Vorfeld der Veranstaltung** eignet sich hauptsächlich für Organisatoren, die am liebsten so viele Aufgaben wie möglich vor dem Start der Konferenz erledigt wissen möchten.

Hier gibt es noch zwei Varianten: Die erste trägt dem Anliegen insofern Rechnung, als dass alle Namensschilder vor dem Eintreffen der ersten Teilnehmer fertiggestellt sind und später beim Check-In nur noch verteilt werden müssen.

Noch schneller geht es mit der zweiten Methode. Hier verschickt der Veranstalter alle Badges vorab per Post. Vor Ort angekommen, dauert der Check-In dann im Schnitt zwei Sekunden, da das Namensschild am Eingangsbereich jeweils nur noch kurz zur Prüfung abgescannt werden muss.

Alles, was nach dem Druck passiert, kann jedoch nicht mehr berücksichtigt werden: Namensschilder von Teilnehmern, die absagen oder letztlich nicht erscheinen, liegen ebenfalls bereit und wurden umsonst gedruckt. Möglicherweise stellt sich dann auch noch heraus, dass sich auf einigen Badges Tippfehler eingeschlichen haben.

Geringer Aufwand mit Live-Druck

Im Gegensatz dazu funktioniert der **Live-Druck beim Check-In** nach dem Print-on-Demand-Prinzip.

Nur wer eincheckt, erhält auch ein Namensschild. Das Organisations-Team muss bei dieser Variante keine Badges mehr sortieren oder nachprüfen, ob auch wirklich alle vorhanden sind.

Der Check-In selbst lässt sich beliebig gestalten. Ob Ihre Mitarbeiter oder die Teilnehmer selbst die Namensschilder ausdrucken, entscheiden Sie. Beide Varianten bedeuten einen geringeren Aufwand für das Personal am Schalder.

Um das Badge zu drucken, muss nur der auf dem Ticket befindliche Barcode eingescannt werden. Das Scannen und Drucken übernimmt entweder das Personal am Schalder oder die Teilnehmer führen den Check-In selbstständig durch (siehe dazu auch Punkt 4). Dadurch lässt sich der Vorgang des Eincheckens insgesamt verkürzen.

Der Check-In und das Drucken der Namensschilder sollten allerdings auch ohne Barcodes reibungslos funktionieren. Durch Eingabe des Namens wird die Teilnehmerliste durchsucht. Sobald der Teilnehmer gefunden wird, können sämtliche Daten durch Betätigen der entsprechenden Buttons der Check-In sowie der Druck durchgeführt werden. Daneben wird idealerweise sofort ersichtlich, ob etwa die Teilnahmegebühr bereits bezahlt wurde oder welche Veranstaltungen der Besucher gebucht hat.

Technik und Zeit als kritische Faktoren

Die kritische Komponente beim Live-Druck ist allerdings die Technik.

Hat der Anbieter der Konferenz-Management-Software bereits Erfahrung mit dieser Art des Druckens gesammelt, kann Ihnen dieser meist auch die passende Technik zur Verfügung stellen. Falls Sie eigenes Equipment besitzen, sollten Sie unbedingt vorher testen, ob dieses mit der Software kombiniert werden kann.

Denken Sie außerdem rechtzeitig an Ersatzgeräte, falls ein Scanner oder ein Drucker ausfallen sollte.

Weiterhin spielen sowohl beim Vor- als auch beim Live-Druck der **Zeitfaktor** eine große Rolle: Je größer die Veranstaltung, desto länger dauert es, bis alle Namensschilder fertig sind.

Wenn Sie sehr viele Teilnehmer erwarten und noch keine Erfahrungswerte haben, empfiehlt sich der Vor-druck der Badges. Wissen Sie allerdings bereits genau, dass im Vorfeld der Veranstaltung keine Zeit zum Drucken bleiben wird, ist der Live-Druck die besser geeignete Option.

Self-Service Check-In organisieren

Der Self-Service-Check-In ist der schnellste Weg, um mit Hilfe einer Software für das Konferenz-Management auf einer Veranstaltung einzuchecken.

Für das Erstellen des Namensschilds benötigt jeder Teilnehmer nur noch wenige Sekunden.

Check-In in 3 Schritten

1. Jeder Teilnehmer bringt das Ticket, das ihm vorab zugeschickt wurde, in ausgedruckter Form zur Konferenz mit.
2. Auf dem Ticket ist ein Barcode angebracht. Dieser wird mit Hilfe eines Check-In-Scanners eingelesen.
3. Sobald das Scannen erfolgreich war und der Teilnehmer im System gefunden wurde, wird das Namensschild automatisch ausgedruckt.

Langen Warteschlangen werden Besucher einer Konferenz mit Self-Service-Check-In also eher nicht begegnen.

Trotz aller Erleichterungen, die der Self-Service bietet, sollten Sie dabei jedoch nicht gänzlich auf Personal beim Check-In verzichten. Hin und wieder wird es Sonderfälle oder Teilnehmer geben, die Hilfe beim Ausdrucken benötigen oder Fragen zum Check-In-Vorgang haben. Das ist bei wissenschaftlichen Kongressen erfahrungsgemäß bei ca. 30% der Teilnehmer der Fall.

Zusammenfassung

Die Planung einer Veranstaltung sollte unbedingt auch die Planung des Check-In einschließen. Oberstes Ziel dabei ist es, lange Wartezeiten vor den Countern zu vermeiden. Statt von meterlangen Schlangen begrüßt zu werden, sollten die Mitarbeiter an den Schaltern die Teilnehmer gleich nach deren Ankunft vor Ort mit allen benötigten Materialien und Informationen versorgen.

Dazu ist es notwendig, die Anzahl sowie die Öffnungszeiten der Schalter im Voraus festzulegen. Diese sind stets abhängig von der Anzahl als auch der voraussichtlichen Ankunftszeiten der Besucher. Auch das Personal sollte mit entsprechenden Schulungen optimal auf die Veranstaltung vorbereitet werden. Neben einem freundlichen Auftreten und dem Umgang mit stressigen Situationen gehört dazu auch das nötige Wissen, um die Software und alle eingesetzten Geräte wie Drucker und Check-In-Scanner bedienen zu können.

Letzteres ist besonders dann relevant, wenn anstelle vorgedruckter Namensschilder der Druck erst am Ort der Veranstaltung erfolgen soll. Der Live-Druck entlastet zudem nicht nur das Personal, sondern gestaltet den Einlass vor allem beim Self-Service Check-In so zeitsparend wie möglich. Eine solche Lösung sollten Veranstalter auf jeden Fall erwägen, wenn Anmeldung und Zahlung der Teilnahmegebühren auch noch vor Ort möglich sind.

Mit Hilfe einer Software für das Teilnehmermanagement lässt sich der Check-In besonders einfach und pro Besucher innerhalb weniger Sekunden durchführen.

Gerne finden wir gemeinsam mit Ihnen die beste Lösung, den Check-In bei Ihrer Konferenz optimal zu gestalten.

Wir wünschen Ihnen viel Erfolg bei der Durchführung Ihrer Veranstaltung!

Impressum

Converia GmbH

Kaufstraße 2-4
99423 Weimar

Telefon: +49 3643/811 807 70
Telefax: +49 3643/811 807 99

info@converia.de
www.converia.de

Geschäftsführende Gesellschafter:
Dipl.-Ing. Christian Burger
Rainer Kretzer

Umsatzsteueridentifikationsnummer gemäß § 27 a Umsatzsteuergesetz:
USt-IdNr. DE272037292

Amtsgericht Jena
HRB 505418