

INTERNATIONAL ASSOCIATION OF CONGRESS CENTRES

Οι συνεδριακοί χώροι είναι η «αγορά» της σκέψης



Μιλάει ο **Edgar Hirt**, πρόεδρος της AIPC και διευθύνων σύμβουλος του Congress Center Hamburg



Με ένα βιογραφικό που τον κατατάσσει στις προσωπικότητες της ευρωπαϊκής συνεδριακής σκηνής, ο Edgar Hirt πρόσφατα αποδέχθηκε δύο σημαντικές προσωπικές προκλήσεις: να ηγηθεί της ομάδας του Congress Center Hamburg - CCH αλλά και της International Association of Congress Centres - AIPC.

Με την ευκαιρία της ανάληψης των καθηκόντων του στην AIPC, ο κ. Hirt παραχώρησε συνέντευξη στο EXHIBIT & EVENT, στην οποία μιλάει τόσο για τα θέματα που απασχόλησαν το φετινό συνέδριο της Διεθνούς Ένωσης και τους στόχους της επόμενης μέρας όσο και για τις ιδιαιτερότητες και την αποστολή της βιομηχανίας των meetings, όπως επισημαίνει ότι πρέπει να ονομάζεται ο τομέας των συνεδρίων και των συναντήσεων.

Ακόμη αναφέρεται στις διαφορές που υπάρχουν με τη βιομηχανία του τουρισμού αναψυχής, τονίζοντας ότι «η βιομηχανία των meetings θεωρείται συχνά κομμάτι του τουρισμού, ενώ στην πραγματικότητα έχει ελάχιστα κοινά στοιχεία με τον τομέα αυτόν. Η σύγχυση αυτή καμιά φορά κάνει δύσκολο το έργο μας».

► Μπορείτε να μας περιγράψετε την επαγγελματική σας πορεία; Ποιες ήταν οι σημαντικότερες στιγμές στην καριέρα σας;

Σπούδασα Οικονομικά στο Κολέγιο του Heilbronn και το 1982 ολοκλήρωσα με επιτυχία το MBA με ειδίκευση στο marketing των τουριστικών θέρετρων που προσφέρουν υπηρεσίες spa. Τότε δεν υπήρχε ακόμα ειδικό αντικείμενο σπουδών που να σχετίζεται με το μάρκετινγκ συνεδρίων, incentives ή προορισμών. Η πρώτη μου δουλειά ήταν marketing και event manager σε spa στο Μέλανα Δρυμό και σύντομα έγινα βοηθός του διευθύνοντος συμβούλου του συνεδριακού κέντρου. Πέντε χρόνια μετά ξεκίνησα να εργάζομαι για έναν οργανισμό-πελάτη στο Ντίσελντορφ και στα τρία χρόνια που ακολούθησαν ήρθα σε επαφή, ως πελάτης πλέον, με τα περισσότερα συνεδριακά κέντρα και τα πανεπιστήμια της Γερμανίας. Τα

συνεδριακού Κέντρου της πόλης (CCH), το οποίο μόλις ολοκλήρωσε επένδυση ύψους περίπου 300 εκατομμυρίων ευρώ για την επέκταση των εκθεσιακών και συνεδριακών εγκαταστάσεών του.

► Ποιες είναι, κατά τη γνώμη σας, οι ιδιαιτερότητες του συνεδριακού τομέα;

Ο όρος που χρησιμοποιώ για τον τομέα στον οποίο δραστηριοποιούμαστε είναι «βιομηχανία των meetings», καθώς αυτή είναι η ονομασία στην οποία έχει καταλήξει η AIPC αλλά και άλλοι σημαντικοί φορείς - μέλη του Joint Meetings Industry Council.

Παρόλο που υπάρχουν σημαντικές διαφορές ανάμεσα στις εκθέσεις, στα συνέδρια και στις επιχειρηματικές συναντήσεις, το γεγονός ότι λειτουργούμε σε περιβάλλον «business to business»

τουριστική βιομηχανία ή μήπως βασικός της στόχος πρέπει να είναι η «μετάγχιση» γνώσης;

Η βιομηχανία των meetings έχει πολλούς διαφορετικούς ρόλους. Είναι σημαντική κινητήριος δύναμη όσον αφορά στην οικονομία ενός τόπου αλλά συγχρόνως διαδραματίζει και καίριο ρόλο στη στήριξη της επιχειρηματικής δραστηριότητας, του εμπορίου και των επενδύσεων, της επαγγελματικής ανάπτυξης και της «μετάγχισης» γνώσεων. Ενώ ο θετικός ρόλος όσον αφορά στο άμεσο οικονομικό όφελος είναι κατανοητός από τους περισσότερους, οι άλλοι ρόλοι είναι λιγότερο σαφείς και ως βιομηχανία αποστολή μας είναι να το αλλάξουμε αυτό.

Ενώ όπως είπα πριν η βιομηχανία των meetings δεν είναι το ίδιο με τη βιομηχανία του τουρισμού, παρόλ' αυτά στηρίζει τον τουρισμό με πολλούς

είναι πολύ σημαντικό. Όπως ένας εκθεσιακός χώρος συνιστά «αγορά» αγαθών, έτσι και ένας συνεδριακός χώρος συνιστά την «αγορά» της σκέψης, κι αυτόν τον ρόλο πρέπει να τον κατανοήσει και να τον εκτιμήσει το ευρύ κοινό.

► **Ποια θέματα συζητήθηκαν στο φετινό συνέδριο της AIPC;**

Το βασικό θέμα του συνεδρίου ήταν οι τρόποι με τους οποίους η βιομηχανία ανταποκρίνεται στις διεθνείς αλλαγές, «Responding to Global Change». Αυτή είναι η βασική ανησυχία όλων μας, απ' τη στιγμή που λειτουργούμε σε ένα περιβάλλον όπου οι περισσότεροι πελάτες έχουν πραγματικά «παγκόσμιες» απαιτήσεις, διοργανώνοντας events που πραγματοποιούνται εκ περιτροπής σε διάφορα μέρη του κόσμου. Θεωρούμε το επίσιο Συνέδριο ιδανική ευκαιρία για ανταλλαγή εμπειριών και απόψεων με τους συναδέλφους και για συζήτηση ως προς τη συλλογική προσπάθεια αντιμετώπισης κάποιων από τα σημαντικότερα θέματα εξέλιξης της βιομηχανίας.

Κάθε χρόνο φροντίζουμε ώστε να υπάρχει ένας συνδυασμός παρουσιάσεων από τα μέλη μας αλλά και από άλλους ομιλητές που μπορούν να προσφέρουν μια γενικότερη άποψη σχετικά με τη βιομηχανία μας. Φέτος, για παράδειγμα, ασχοληθήκαμε ενδελεχώς με το διεθνή ξενοδοχειακό τομέα και με το πώς οι εξελίξεις στον τομέα αυτό μπορούν να επηρεάσουν τις μελλοντικές μας στρατηγικές. Συγχρόνως, πραγματοποιήθηκε μια πολύ ενδιαφέρουσα παρουσίαση και workshop με θέμα το destination branding, και το πώς η



Ο κ. Hirt στο βήμα του φετινού συνεδρίου της AIPC.

γενικότερη εικόνα των αντίστοιχων προορισμών μας επηρεάζει τις σχέσεις μας με τους πελάτες. Επίσης, πραγματοποιήθηκαν μια σειρά από αξιόλογες ομιλίες και συζητήσεις για το πώς ο σχεδιασμός των κέντρων προσαρμόζεται στις ανάγκες των πελατών και στις τεχνολογικές δυνατότητες που συνεχώς εξελίσσονται. Συζητήσεις σαν κι αυτές μας βοηθούν να εξερευνήσουμε τις νέες πιθανότητες που ανοίγονται μπροστά μας και να είμαστε ενήμεροι για ό,τι συμβαίνει γύρω μας. Την ίδια στιγμή, ανταλλάξαμε πολύ ενδιαφέρουσες απόψεις με τους συναδέλφους σχετικά με διάφορα επιχειρησιακά θέματα. Τα μέλη της

AIPC καλύπτουν ένα αρκετά ευρύ φάσμα -αυτή τη στιγμή εκπροσωπούν 53 χώρες- και ως εκ τούτου αυτού του είδους οι συζητήσεις μας επιτρέπουν να διαμορφώσουμε μια πολύ σαφή εικόνα του τι συμβαίνει παγκοσμίως. Από αυτή την άποψη, η εξέλιξη των «πράσινων» meetings και εγκαταστάσεων αλλά και οι νέες προδιαγραφές για τη λειτουργία και τη διαχείριση των κέντρων ήταν τα δύο βασικότερα θέματα που συζητήσαμε.

► **Καταλήξατε σε κάποιες αποφάσεις;**

Κατά τη διάρκεια του Συνεδρίου δεν λάβαμε επίσημες αποφάσεις, καθώς το καθήκον αυτό το έχει η γενική συνέλευση που ακολουθεί και παίρνει τις αποφάσεις για τις δραστηριότητες της Ένωσης. Στο Συνέδριο, τα μέλη μας ενημερώνονται κι έπειτα αποφασίζουν οι ίδιοι πώς θα εκμεταλλευτούν τις νέες αυτές πληροφορίες και σε τι αποφάσεις θα καταλήξουν ως προς τα νέα μέτρα που θα εφαρμόσουν στις εγκαταστάσεις τους.

Στο Συνέδριο υπάρχει σημαντική συμμετοχή εκπροσώπων κέντρων-μελών αλλά και πολλών συνεργατών και συναδέλφων μας από άλλους τομείς, με τους οποίους ερχόμαστε σε επαφή στο πλαίσιο της δουλειάς μας. Την ίδια στιγμή, εξίσου μεγάλη εκπροσώπηση υπάρχει και από τον κλαδικό Τύπο, ο οποίος σχηματίζει σαφή εικόνα της εξέλιξης της βιομηχανίας και των καιρίων θεμάτων που μας απασχολούν και θα μας απασχολήσουν στο μέλλον.

Ενώ το επίσημο μέρος του προγράμματος είναι το πιο σημαντικό, και δίνει το ερέθισμα για πολλές μεμονωμένες συζητήσεις, πιστεύω πως όλοι θα



των παρεχόμενων έχουν επίσης τεράστια σημασία. Στην AIPC πιστεύουμε ότι τα μέλη μας θα λαμβάνουν την καλύτερη πληροφόρηση γιατί συλλογικά εκπροσωπούμε το σύνολο των γνώσεων και εμπειριών της βιομηχανίας.

Είναι τα σημαντικότερα καθήκοντα και οι στόχοι του νέου προέδρου της AIPC;

AIPC έχει εξελιχθεί σημαντικά τα τελευταία χρόνια. Έχουν αυξηθεί τα μέλη της και τα νέα προγράμματα που προσφέρει, ενώ έχει ενισχυθεί σημαντικά και ο ρόλος της ως εκπροσώπου των συνεδριακών κέντρων στις συζητήσεις και

Ποιες λειτουργούμε σε ένα περιβάλλον όπου οι περισσότεροι πελάτες έχουν πραγματικές ανάγκες απαιτήσεις, διοργανώνοντας events που πραγματοποιούνται εκτός από τις πόλεις σε διάφορα μέρη του κόσμου.

πραγματοποιούμε σε ένα περιβάλλον όπου οι περισσότεροι πελάτες έχουν πραγματικές ανάγκες απαιτήσεις, διοργανώνοντας events που πραγματοποιούνται εκτός από τις πόλεις σε διάφορα μέρη του κόσμου.

πραγματοποιούμε σε ένα περιβάλλον όπου οι περισσότεροι πελάτες έχουν πραγματικές ανάγκες απαιτήσεις, διοργανώνοντας events που πραγματοποιούνται εκτός από τις πόλεις σε διάφορα μέρη του κόσμου.

πραγματοποιούμε σε ένα περιβάλλον όπου οι περισσότεροι πελάτες έχουν πραγματικές ανάγκες απαιτήσεις, διοργανώνοντας events που πραγματοποιούνται εκτός από τις πόλεις σε διάφορα μέρη του κόσμου.

Ποιους τρόπους μπορεί να συμβάλει η AIPC στην εξασφάλιση της ποιότητας των συνεδριακών κέντρων;

Η ποιότητα της AIPC είναι «να προσφέρει κίνητρα ανταγωνισμού στο καλό management κέντρων». Αυτό προσπαθούμε να επιτύχουμε μέσω από μια σειρά προγραμμάτων και δράσεων, εκπαιδευτικές και ερευνητικές δραστηριότητες μέχρι εγχειρίδια - οδηγούς και ανταλλαγή

τεχουμε. Επίσης, η απονομή των Apex Award και Innovation Award της AIPC σκοπό έχει να αναγνωρίσει τα επιτεύγματα των μελών μας και να τους ενθαρρύνει να προσπαθήσουν για ακόμα υψηλότερα επίπεδα ποιότητας.

Έχουμε ξεκινήσει, επίσης, τη διαδικασία εφαρμογής ενός πιο επίσημου προγράμματος προδιαγραφών ποιότητας που αφορούν σε όλους τους βασικούς τομείς της λειτουργίας, της διαχείρισης και του μάρκετινγκ ενός κέντρου. Έχουμε καταλήξει στους τομείς στους οποίους θα εφαρμοστούν οι προδιαγραφές αυτές και έχουμε ελέγξει την εφαρμογή τους μέσω ενός πιλοτικού προγράμματος.

Επόμενο βήμα είναι η προσφορά του προγράμματος αυτού σε όλα τα κέντρα-μέλη, τα οποία θα χρησιμοποιούν πλέον μια διαδικασία ελέγχου των μεγεθών τους που θα τους εξασφαλίσει υψηλό επίπεδο λειτουργίας.

► Ποια είναι η άποψη των συναδέλφων σας σε ολόκληρο τον κόσμο σχετικά με τα ζητήματα αυτά;

Πάντα μας προκαλεί έκπληξη όταν συνειδητοποιούμε ότι τα ζητήματα που απασχολούν τα κέντρα σε ολόκληρο τον κόσμο είναι παρόμοια και πολλοί από 'μας καταλήγουμε και στα ίδια συμπεράσματα. Γι' αυτόν ακριβώς το λόγο οργανισμοί όπως η AIPC, που παρέχουν μια πλατφόρμα συζήτησης και ανταλλαγής ιδεών και στρατηγικών, είναι τόσο σημαντικοί. Μας επιτρέπουν να μοιραζόμαστε εμπειρίες και να συνειδητοποιούμε ότι υπάρχει τεράστιο απόθεμα ιδεών εκεί έξω, από τις οποίες μπορούμε να μάθουμε πολλά.

► Πώς συνδυάζετε τα καθήκοντά σας ως προέδρου της AIPC με εκείνα του υπευθύνου του Συνεδριακού Κέντρου του Αμβούργου;

Σίγουρα θα είναι μια πρόκληση, καθώς και οι δύο είναι πολύ απαιτητικές δεσμεύσεις! Ωστόσο, το Αμβούργο και ειδικότερα ο Εκθεσιακός και Συνεδριακός Οργανισμός της πόλης αναγνωρίζουν τη σημασία του να έχουν στην ομάδα τους τον

θα έχω την πλήρη στήριξη τους. Με δεδομένη την τεράστια σημασία που έχουν οι επαφές μεταξύ των επαγγελματιών του χώρου, πιστεύω ότι θα μπορούσαμε ιδανικά να συμβάλουμε στην προώθηση του νέου Συνεδριακού Κέντρου του Αμβούργου. Γεγονός είναι ότι προκειμένου να απολαύσουμε τα οφέλη που προκύπτουν από τη συνεργασία μας ως βιομηχανία, πρέπει να είμαστε διατεθειμένοι να αφιερώσουμε χρόνο και προσπάθεια σε οργανώσεις όπως η AIPC.

AIPC

Interview with Edgar Hirt, President



Edgar Hirt, President of the International Association of Congress Centres - AIPC (www.aipc.org) and Managing Director of CCH - Congress Center Hamburg studied economics and received an MBA degree with a focus on marketing in the field of spa resorts. His long and remarkable career in the industry has established him as a major personality in the meetings industry, having a strong background in managing and marketing positions of a number of congress and convention centres mainly in Germany. As of October 1st he has been in Hamburg as the Managing Director of the CCH of Hamburg Messe und Congress, which has just completed an investment of about 300 Mio. Euros in expanding as well the trade fair halls and the capacities of CCH.

According to Mr. Hirt, while there are some big differences between trade fairs, the conference world and that of association or corporate clients, what all aspects of the industry share is a business orientation, and that is what differentiates it from tourism. Meetings are a "business to business" industry as opposed to the leisure side which is largely mass-market, "retail" sector. This is an important distinction to make, as the meetings industry is sometimes seen as part of tourism and the resulting confusion often causes problems.

As for this year's AIPC conference, it focused on "Responding to Global Change", which is an ongoing concern to all meetings professionals. The Annual Conference is seen as a great opportunity to share experiences and concerns with colleagues and look at collective ways to address some of the most important evolving issues. Although there are no formal decisions reached during the Conference, in the General Assembly that follows AIPC members do all the Association's business and make decisions regarding budget approvals, the election of Board members and new program offerings.

Mr. Edgar Hirt sees his role as being to continue the evolution AIPC has achieved in the past few years with a broader membership, many new program offerings and a much stronger role in representing congress centres in overall industry discussions and to ensure the association delivers exactly what its members need. In particular, he sees a need to balance the issues around the ongoing, day to day business that pays the bills for most centres with the global issues that affect the industry as a whole. He is determined to come up to the demands and expectations of the challenging tasks as AIPC president and at the same time as head of the CCH Hamburg, with the support of his partners. AIPC is now in the process of implementing a more formal program of quality standards that relate to all key areas of centre operation, management and marketing. The areas to which these standards apply have been identified, and a pilot program has been carried out to test their application.



Στημιότυπο από τις εργασίες του φετινού συνεδρίου της AIPC που πραγματοποιήθηκε στο Συνεδριακό Κέντρο του Graz