

# CENTRA ZIEN ZOWEL UITDAGINGEN ALS KANSEN IN DE HUIDIGE CRISIS

Net zoals in de rest van de meetings-branche voelen nu ook de conferentiecentra, de AIPC-leden, de gevolgen van de huidige economische wereldcrisis. De afgelopen jaren hebben ze de vruchten kunnen plukken van een zeer sterke markt. Hoewel de aard van de impact verschilt, afhankelijk van de locatie van de centra en hun productsamenstelling, zijn er wel enige overeenkomsten aan te wijzen die aangeven waar precies de grootste uitdagingen zullen liggen en hoe de centra het best daarop kunnen anticiperen en reageren.

Ten eerste is er een duidelijk verschil tussen zakelijke en andersoortige events, waarbij de effecten het meest direct en het zwaarst zullen zijn voor de zakelijke events. De centra hebben te maken gekregen met events die werden uitgesteld of zelfs geannuleerd, soms omdat bepaalde ondernemingen gewoon ophielden te bestaan. De andersoortige events hebben hun boekingen gehandhaafd, ook al verwachten ze een daling van het aantal bezoekers.

Ten tweede zijn er aanzienlijke veranderingen voor wat betreft de termijn waarop men events boekt. Ook deze keer zijn de 'andersoortigen' stabiel, als gevolg van hun karakteristiek langere boekingstermijnen en het feit dat sommige events pas zullen plaatsvinden als de huidige recessie alweer voorbij is. Er zijn echter ook aanzienlijke en steeds meer vertragingen in het boekingsproces – met name op het gebied van contractafsluiting – omdat de organisatoren hun opties zo lang als maar mogelijk open willen houden.

Een derde factor is dat het voor de centra-managers steeds moeilijker wordt om in te schatten wat de financiële impact zal zijn. Hoewel de meer stabiele handel (de 'andersoortige') de boekingen handhaaft, zullen de bezoekersaantallen en inkomsten waarschijnlijk dalen. De omvang van die terugval blijft onbekend totdat de events echt plaatsvinden, en het is moeilijk om die van te voren in te schatten.

De centra reageren echter al op een aantal manieren op deze uitdagingen. In de eerste plaats herzien ze hun relaties met de klanten om te bekijken hoe ze beter kunnen samenwerken in het aanpakken van hun gemeenschappelijke zorgen over bezoekersaantallen, facilitaire behoeftes en mogelijke aanpassingen in de programmering. Beide

partijen hebben baat bij een dergelijke dialoog, omdat het centra in staat stelt, effectiever te plannen en klanten gebruik laat maken van de ervaring en inzicht in de materie die het personeel van de centra heeft. Hiermee kunnen die klanten mogelijkheden bedenken om adequaat te reageren op de problemen die hen wachten, zoals, in sommige gevallen, het mogelijke ontslag van medewerkers. Tegelijkertijd kan het helpen om relaties op te bouwen die voordelen bieden op de lange termijn.

Op de tweede plaats kijken ze naar andere bronnen van inkomsten. Zo beseffen ze weer het belang van hun lokale klantenbestand, dat minder last zou kunnen hebben van de financiële consequenties zoals reiskosten, en dat beter realiseerbare alternatieven zou kunnen bieden voor grote events in onzekere tijden. Veel van die events vormen een goede bron van inkomsten voor de centra, en die kunnen een goed tegenwicht bieden voor de lagere inkomsten uit andere event-types.

Op de derde plaats halen ze de banden met de collega's weer aan via brancheorganisaties en events waardoor ze in staat zijn de marktontwikkelingen beter te volgen en strategieën te delen om te overleven en te groeien. Deze vorm van communicatie is belangrijker dan ooit, en wordt mogelijk gemaakt door de geest van samenwerking die kenmerkend is voor onze branche.

Ten slotte realiseren veel centra zich dat de huidige crisis een goede kans biedt om te bewijzen dat ze een belangrijke rol spelen in de gemeenschap waar ze zich bevinden. Door te laten zien hoe de events die ze organiseren de groei en het vertrouwen van de handel kunnen stimuleren, hebben ze de mogelijkheid om een positieve indruk te maken die nog lang blijft hangen, ook nadat de huidige crisis is overwonnen.



EDGAR HIRT

Voorzitter van de International Association of Congress Centres (AIPC); en Managing Director van CCH, Congress Center Hamburg.  
secretariat@aipc.org  
www.aipc.org