

Über Konferenzpausen (Daily Dueck 57)

Gunter Dueck, von www.omnisophie.com

„Ich darf Sie ganz herzlich zu unserer Konferenz begrüßen. Es ist alles auf das Beste vorbereitet. Wir haben uns viel vorgenommen. Ein dichtgepacktes Programm erwartet uns. Wir haben jetzt leider durch das Kaffeetrinken am Anfang schon 15 Minuten Puffer eingebüßt. Wir sind etwas lax gewesen, weil wir ja wissen, wie wichtig die Pausen bei einer Tagung sind, besonders für Sie als Konferenzteilnehmer. Sie wollen ja auch Netzwerke während dieser Veranstaltung bilden. Das verstehen wir gut. Wir müssen jetzt aber wirklich mit der Konferenz beginnen.

Denn die meisten von Ihnen fliegen um 17 Uhr ab, wofür wir einen Bus gechartert haben, der mit dem Konferenzbeitrag abgegolten ist. Deshalb müssen wir das Programm mit einer gewissen Gnadenlosigkeit durchziehen. Es geschieht in Ihrem eigenen Interesse. Damit alles schnell geht, will ich auch keine weiteren Worte verlieren und Sie nur begrüßen. Wir beginnen mit einem begnadeten Dauerredner, der immer wieder dieselben Thesen wunderbar variiert. Sie kennen schon, was ihn bewegt: Es geht um das Neue. Das Neue! Sie sind ja deswegen alle gekommen und haben einen heftigen Konferenzbeitrag dafür bezahlt. Dieses Thema, das Neue, lockt Sie jedes Jahr aufs Neue her. Wir führen die Tagung nun schon seit 20 Jahren im immer gleichen Format. Danke, dass Sie wieder den Weg zu uns gefunden haben. Unsere Tagung ist damit außerordentlich erfolgreich. Ich möchte angesichts der knappen Zeit Ihnen nur kurz in drei oder vier vorbereiteten Statistiken zeigen, wie sehr die Teilnahme über die Zeit ansteigt – dadurch hoffe ich, dass Sie die Idee unserer Tagung mit den hohen Beiträgen weiter tragen und uns weiteres teures Marketing ersparen. Wir haben in diesem Jahr zwei Teilnehmer mehr als im letzten Jahr. Wenn sich diese Tendenz noch tausend Jahre fortsetzt, wird jeder Saal zu klein. Also vielleicht doch zum Redner. Wie Sie wissen, ist die Welt im Umbruch begriffen. Darauf müssen wir uns alle einstellen. Das Neue kommt unaufhaltsam. Es kündigte sich schon seit einigen Jahren in Finnland an, wo es viel mehr Internet gibt. Jetzt steigert sich das Neue zu einer Art Revolution, die alle Bereiche unseres Lebens durchdringt und befruchtet. Es geht um nichts weniger als um unsere gemeinsame Zukunft. Ich will Sie daher auch nicht mehr auf die Folter spannen. Ich kann Ihnen nur den allerberufensten Redner ankündigen, der etwas zum Neuen sagen kann. Er tut das, wie gesagt, schon sehr lange und äußerst eindringlich und hofft, dass ihm jemand einmal zuhört. Er ist ein Visionär ersten Ranges. Er eröffnet einen spannenden Tag, der für Sie bis zum stressfreien Abflug mit Informationen nur so voll gepfropft ist. Wir haben diese Konferenz lange vorbereitet. Jetzt kann es losgehen. Ich freue mich so sehr, dass Sie da sind ... Huh, jetzt überziehe ich wieder. Ich sollte auch eigentlich laut Agenda gar nichts sagen, weil wir dann mit der Zeit aus dem Ruder laufen. Aber das Herz ist mir so voll, das werden Sie verzeihen. Wir brauchen hinterher auch unbedingt eine Kaffeepause, Kaffee hin und her, einfach weil in der Halle viele Firmen kleine sündhaft teure Stände aufgebaut haben, wo sie mit Pfefferminztabletten mögliche Kunden zu Abschlüssen locken wollen. Wenn die Kaffeepause zu kurz kommt, bekommen wir Ärger mit den Platin-Sponsoren, denen die Reden ganz egal sind, weil das Standpersonal ja immer vor dem Saal warten muss. Deshalb rede ich jetzt so furchtbar schnell. Ich denke, ich trage selbst zur Straffung der Agenda bei und stelle Ihnen den ersten Redner gar nicht lange vor, sondern ich überlasse es ihm selbst, viel angemessener über sich selbst zu sprechen. Seine 45minütige Rede beginnt ohnehin eine längere Zeit mit einer Vorstellung wissenschaftlicher Fakten über die eigene Firma, denn die hat für den Redeslot bezahlt. Nach diesem mehr objektiven Teil versucht er dann, auch persönliche Wertungen über Produkte des Neuen einzubringen. Das ist eigentlich der interessante Teil nach dem ersten wissenschaftlichen.

Darf ich Sie also auf die Bühne bitten ... - ah, ich erfahre gerade, dass der Redner soeben eingetroffen ist und mit dem Mikro verkabelt wird. Ach, jetzt verstehe ich, warum alle in meinem Team so nervös waren. Sie haben es mir nicht gesagt – ach, und ich rede hier und habe keine Ahnung, was hier überhaupt vor sich geht. Ich sage dann schon einmal wegen der Zeit, dass sich auch die restlichen Redner selbst vorstellen sollen und ihre Reden kürzen müssen. Bitte verständigen Sie sich darüber gegenseitig in der Pause, wenn wir eine haben sollten. Wie gesagt, die Pause ist das Wichtigste und da ist der

Zeitplan peinlich genau zu beachten. Sind die anderen Redner schon da? Ich schaue einmal in die Runde. Bitte konzentrieren Sie sich auf das Wesentliche, vieles lässt sich sehr schnell sagen, wenn man sich konzentriert. Okay, endlich ist auch der Beamer angestellt, wir mussten noch den fremden Laptop anschließen, wir haben ursprünglich die aktuellen Folien vom Redner genommen, die er uns vor einigen Jahren bei einer anderen Rede geschickt hat, die laufen aber nur auf Windows 95, kann auch sein, wir haben sie verloren.

Eine Stunde später.

Die Veranstalterin, repräsentativ blond in Schwarz kostümiert, zeigt seit 15 Minuten handbeschriebene Tafeln, der Redner möge endlich aufhören. Das macht die Tagungsteilnehmer nervös, die hilfsbereit mit den Augen rollen und unterstützend signalisieren, dass sie genug von der Rede über das Neue haben. Einzelne beginnen, verzweifelt anklagenden Beifall zu klatschen. Der Redner: „Ich musste das einfach noch sagen. Es ist so wichtig, ich sage es immer wieder. Ich kann nicht betonen, wie wichtig es ist. Es kann nicht oft genug gesagt werden. Ich habe meine Kernaussagen in drei Folien am Ende meines Vortrages noch einmal äußerst knapp zusammengefasst, mit denen ich nun ein Ende mit Ihnen mache. Sie werden sie kaum lesen können, weil sie kleingedruckt fast alles enthalten, was ich weiß. Ich weiß, dass Folien nicht so voll sein sollten. Klar, aber mein Thema ist über solche formalen Erwägungen absolut erhaben. Lassen Sie mich noch einmal kurz durchgehen ...“

Fünfzehn Minuten später.

Jubel. Der Redner endet. „Haben Sie in Anbetracht der allergrößten Zeitknappheit noch Fragen?“ Jemand meldet sich: „Kennen Sie das Buch über die Maoami aus Haribonien, das sich schon vor vier Jahren mit dem Neuen auf dem tasmanischen Festkontinent befasst hat?“ Draußen duftet es nach Kaffee. „Ja, meine Damen und Herren, wir hatten an dieser Stelle eine reichhaltige Kaffeetafel bereithalten wollen, aber in Anbetracht der Zeit und unseres vollen Programms können wir uns den Kaffee ja kurz in den Raum mit hinein bringen. Wir sind ja alle Businessleute und wissen, wie kostbar unsere eigene Zeit ist, mit der wir nicht spaßen dürfen. Ich sage dann sofort den nächsten Redner an – äh? Schlechte Luft? Ja – gut – Sie sind die zahlenden Teilnehmer und haben die Macht über uns. Gut, ja, dann sollten wir wirklich nur fünf Minuten die Fenster öffnen und das Biologische regeln und sofort wieder absolut pünktlich hier sein, weil das in aller unser Interesse ist und weil der nächste Vortrag so wichtig ist. Bitte lassen Sie uns in dreieinhalb Minuten wieder beginnen. Einverstanden? Ja! Das freut mich so sehr!“

Zwanzig Minuten später.

„Bitte, wir sollten jetzt wirklich anfangen. Wir haben einen berühmten Redner für Sie gewinnen können. Wir sind stolz darauf, ihn begrüßen zu dürfen. Er redet über ein ganz neues Zeitalter, in das wir eintreten. Es ist ein anderes Zeitalter als in der ersten Rede, das haben wir für Sie so geregelt. Ich selbst bin schon gespannt. Übrigens, das Wichtigste habe ich vergessen. Sie sollten auf Ihrem Platz Feedbackfragebögen liegen haben. Wir bitten Sie, die Reden zu bewerten. Es hängt viel für uns davon ab, wie die Bewertungen sind. Manche von uns werden danach gemessen, und überhaupt ist es interessant für uns zu wissen, wie gut unsere Reden eigentlich sind. Das können wir selbst nicht wissen, weil wir keine Teilnehmer sind. Wir haben dafür Prozesse. Natürlich wissen wir, dass Sie schon heute morgen im Hotel Fragebogen ausfüllen mussten, ob die Duschköpfe in Ordnung sind und die Heizung freundlich ist, aber Sie wissen ja selbst, dass ein Servicegeber auf Feedback angewiesen ist, sonst weiß er ja nicht, was er machen soll. Ich habe ja auch einen Fragebogen für äh für äh meine Bank zum Beispiel ausgefüllt, das waren viel schwerere Fragen als diese hier über die Reden. Ich wusste zum Beispiel nicht, ob die Fußböden in der Bank immer frisch gewischt sind, weil ich nur online gehe. Ich habe dann erst meine Frau hingeschickt; hui, da haben Sie sich eine schlechte Note eingefangen. Bitte schreiben Sie klar und deutliche Zahlen, damit wir dann Mittelwerte, Varianzen, Down-Streuungen und unsere Incentives berechnen können. Sie bekommen dafür, wenn alles ausgefüllt ist, ein kleines Geschenk, weil Sie erfahrungsgemäß ohne Geschenk gar nichts tun, obwohl die Geschenke ganz wertlos sind.“

Zehn Minuten später. Eine Stunde später. Fünfzehn Minuten später. Eine Stunde später.

„Ich bin so froh, dass wir das Mittagessen, das noch so eben gerade als lauwarm bezeichnet werden kann, so schnell während der Standbesichtigung schlucken konnten. Ich habe mit den Restrednern gesprochen, ihre Reden dramatisch zu kürzen. Das ist praktisch unmöglich und muss trotzdem gemacht werden, weil der Flughafen sagte, es gäbe keine Ersatzmaschinen. Sie müssen die Redner verstehen. Wir haben Monate Vorlauf. Der Termin steht acht Monate vorher fest. Wir planen genau. Auf

die Minute. Die Redner müssen die Folien drei Monate vorher abgeben, damit wir Ihnen eine dicke Mappe mitgeben können, weil das ein Bewertungspunkt im Feedbackbogen ist. Wir haben nur wenige Farbdrucker, wir müssen lange vorher anfangen, meist schaffen wir nur schwarzweiß, das macht aber nichts. Ich habe zu Hause einen ganzen Keller voll von Tagungsmappen, die noch in den Originalrucksäcken sind. Es ist heute üblich, schwarze Billig-Rucksäcke mitzugeben, als Goody, weil die meisten Teilnehmer die Tagungsmappen nicht in den Koffer bekommen. Deshalb bekommen Sie alles noch auf CD, mit einem aufwändigen Installationsprogramm, das eine halbe Festplatte beansprucht. Das müssen wir alles mit den Rednern monatelang regeln. Irre Logistik. Darauf sind wir stolz. Die Redner bekommen dann alle paar Tage über Monate hinweg E-Mails. Sie müssen mal den Titel angeben, dann wieder einen Abstract schreiben, dann müssen sie ein anderes Mal sagen, ob sie einen Beamer brauchen oder einen Hotelwunsch haben. Wir möchten dann plötzlich, weil zum Beispiel ein Journalist dabei sein könnte, von allen etwas Schönes für die Pressemappe. Dann wollen Sie als Kunden manchmal den Lebenslauf des Redners, in drei Sprachen. Es sagen dann vor Ärger oft Redner ab oder sie finden eine reklamewirksamere Tagung. Deshalb disponieren wir täglich um und ändern die Agenda nach den verschiedenen Anreiseproblemen. Ich selbst musste mich ja heute Morgen in der Nacht schon eine Stunde aus dem Hallenaufbau ausklinken, weil ich per Telekonferenz ein Review meiner Geschäftszahlen hatte. Mein Chef wollte wissen, wie viele Teilnehmer heute kommen, er konnte nicht warten. Ich habe versprochen, Sie alle in der Pause am Morgen zu zählen, aber die Pausen sind ja ausgefallen, deshalb ist wieder ein Review heute Nachmittag in der Pause. Ich habe kaum Luft zu atmen, wir sollten die Fenster doch öffnen. Herrliche Natur! Ich will sagen: Wir können kaum besser optimieren. Mehr können wir wirklich nicht tun! Unsere Organisation ist perfekt.“

Eine Stunde später etc.

Die Kunden ziehen sich schon die Mäntel über. Der Bus hupt ungeduldig. Die Menschen fliehen.

Der letzte Redner kommt auf die Bühne, der Saal ist fast leer. „Nun kündige ich Ihnen das absolute Highlight des Tage an ... darauf fahren die Teilnehmer nach unseren Erfahrungen voll ab.“

Lagebesprechung der Veranstalter danach, die Kunden sind schon wirklich voll abgefahren.

„Das Programm war zu voll. Ich wusste irgendwie, dass das Programm zu voll ist. Das war am Anfang gar nicht abzusehen, weil es praktisch keine guten Redner gibt, und wir hatten erst keine. Aber dann hatten wir wieder zu viele gegen Geld. Ich möchte, dass wir nie vergessen, dass die Pausen das Wichtigste sind. Der Kunde sagt uns das immer wieder, dass er hauptsächlich auch deshalb herkommt, weil es eine Gelegenheit ist, andere Firmen und CEOs und CTO kennen zu lernen, wieder zu treffen und sich mit ihnen auszutauschen. Wir werden wieder Beschwerden der Standpersonale bekommen, die praktisch ganz umsonst alles aufgebaut haben. Ich habe mir überlegt: Es liegt an den Vorträgen. Die müssen ja sein, sonst ist es keine Tagung. Die Reden verhindern leider das Anbahnen von Geschäften, wofür wir die Pausen eingeplant hatten. Ich habe mir überlegt, warum das alles so kommt. Ich habe erkannt: Die Zeit ist einfach zu kurz. Versteht ihr? Die Zeit ist einfach zu kurz. Man kann es sich einfach nicht leisten, eine Pause zu machen, weil Pausen wieder sehr viel Zeit kosten.

Es ist deshalb nicht alles falsch, was wir machen.

Das zeigen auch die Feedbackbögen. Immerhin hat die Hälfte der Teilnehmer etwas ausgefüllt. Wir mussten natürlich allen dafür Rucksäcke und Schlüsselanhänger geben. Trotzdem. Die Wertungen sind gut. Im Durchschnitt 2,04. Damit können wir zufrieden sein. Sehr viele Kunden haben geschrieben, sie würden sich mehr Pausen wünschen, verdammt noch einmal. Das sagen sie praktisch nach jeder Tagung, die wir organisieren, weil die Pausen ja immer ausfallen. Das brauchen wir außerdem gar nicht zu berücksichtigen, weil wir es ja selbst schon gemerkt haben. Das ist also nichts Neues. Es läuft also alles auf mehr Pausen machen hinaus. Ha, wenn das die einzige Kritik ist! Damit können wir leben. Gut leben sogar. Es ist nichts einfacher als lange Pausen zu machen! Kaffee hinstellen kann jeder! Überhaupt jeder! Wenn die Kunden nichts anderes wollen? Wir könnten Ihnen ja einen ganzen Tag Pausen machen! Nur Pausen! Alles Pausen! Das hatte ich sogar überlegt, als ich diese Tagung geplant habe. Ich weiß nur immer nicht so genau, was wir bei zu vielen Pausen reden sollen. Das ist keiner gewohnt. Ohne Folien langweilen sich bestimmt alle. Da habe ich dann doch Bauchweh gehabt. Ich weiß schon, Pausen sind optimal, aber ich wollte dann doch auf das Bewährte zurückgreifen. Und das ist das Reden, bis die Luft schlecht wird.“