

## Aufgabenbeschreibung – Besucherbetreuer/innen

Damit ein Chapter gut und reibungsfrei funktioniert, ist es wichtig, dass sich möglichst viele Mitglieder die Aufgaben teilen. Die Besucherbetreuer/innen sind sehr wichtig für den Erfolg eines Chapters, da sie den ersten Eindruck eines Besuchers / einer Besucherin prägen und für die Außendarstellung des Chapters verantwortlich sind. Dabei werden die Aufgaben unter den Besucherbetreuer/innen unterschiedlich aufgeteilt.

### **Besucherbetreuer/in Position Nr. 1 empfohlen: „Orientierung“ ➔**

- a. Einführung der Besucher/innen nach dem Treffen
- b. Vorbereitung des Orientierungstisches für Besucher/innen (Mappen, Kulis etc..)
- c. Verteilen der Mappen für Besucher/innen (Bewerbungsformular, Feedbackbogen für Besucher/innen, Information für Besucher/innen)
- d. Erklären und Ausfüllen des Bewerbungsformulars (Mail-Adresse, Telefon, usw ...) und Feedbackformulars, Beantwortung von Fragen und Einsammeln des Feedbackformulars am Ende der Besucher/innenorientierung.
- e. Telefonisches Follow-up mit Info per E-Mail an Führungsteam und BNI-Direktor/in sowie Eintrag ins Protokoll am gleichen Tag
- f. Begrüßung der Besucher/innen und Begleitung der Besucher/innen vor, während und nach dem Treffen
- g. Vertritt Besucherbetreuer/in Nr. 4/5 bei Abwesenheit

### **Besucherbetreuer/in Position Nr. 2 empfohlen: „Anmeldung“ ➔**

- Sammelt und sichtet Anmeldungen aus dem Chapterportal
- Meldet die erwartete Besucher/innenzahl einen Tag vor der Veranstaltung bis 14:00 Uhr an die Location
- Begrüßung der Besucher/innen direkt am Eingang: gibt Info zur Registrierung und leitet an diese weiter
- Begleitung der Besucher/innen vor, während und nach dem Treffen
- Vertritt Besucherbetreuer/in Nr. 1 bei Abwesenheit

### **Besucherbetreuer/in Position Nr. 3 empfohlen: „Registrierung“ ➔**

- Aufbau/Abbau des BNI-Tisches und des Mitgliedertisches
- Begrüßung und Registrierung von Mitgliedern und Besucher/innen
- Entgegennehmen von zwei Visitenkarten der Besucher/innen (einladendes Mitglied auf der Rückseite der Visitenkarte vermerken)
- Weitergabe der Visitenkarten der Besucher/innen an Schatzmeister/in und Mitgliederkoordinator/in
- Grünen „7-Uhr-Strich“ ziehen in Mitgliederliste
- Check des Inhalts der Chapterbox und Nachbestellung des Materials
- Verwahrung der Chapterbox und der Box für Mitgliederunterlagen (am besten in der Location)
- Begleitung der Besucher vor, während und nach dem Treffen
- Vertritt Besucherbetreuer/in Nr. 2 bei Abwesenheit

### **Besucherbetreuer/in Position Nr. 4 empfohlen: „Qualität“ ➔**

- a. Begrüßung der Besucher/in
- b. Zeigt Besucher/innen den Unteragentisch für Mitglieder und stellt sie anderen Mitgliedern vor (Übergabe)
- c. Unterstützt Besucherbetreuer/in Nr. 3 bei der Registrierung und Kontrolle der Chapterbox
- d. Begleitung der Besucher/innen vor, während und nach dem Treffen
- e. Vertritt Besucherbetreuer/in Nr. 3 bei Abwesenheit

### **Besucherbetreuer/in Position Nr. 5 empfohlen: „Qualität“ ➔**

5.1 Wie Besucherbetreuer/in Nr. 4 – wird erst bei 30+ Mitgliedern im Chapter besetzt

Eine ausführliche Beschreibung der Aufgaben der Besucherbetreuer/innen steht im Informations- und Vorlagenbuch auf Seite 48 bereit.

## **Aufgabenbeschreibung – Eventkoordinator/in**

Ziel des Eventkoordinators / der Eventkoordinatorin ist es, Mitglieder zu mehr Empfehlungen zu verhelfen, indem er/sie Veranstaltungen und Aktivitäten außerhalb der normalen Chaptertreffen fördert.

Der Verantwortungsbereich des Eventkoordinators / der Eventkoordinatorin umfasst folgende Punkte:

2. Förderung von BNI-Workshops; kommuniziert im Treffen den Trainingsstand und benennt die nächsten Trainings
3. Koordinierung sozialer Chapteraktivitäten, z. B. Feste oder Outdoor-Events; Idealerweise sollten während jedes Turnus eines Führungsteams wenigstens zwei solcher Veranstaltungen durchgeführt werden.
4. Förderung überregionaler BNI-Veranstaltungen, z. B. Golfturniere, Mitgliedertage, Feste etc.
5. Unterstützung aller weiteren BNI-Veranstaltungen, die das Führungsteam den Mitgliedern anbieten möchte
6. Der/die Eventkoordinator/in untersteht dem/der Chapterdirektor/in.

## Besucherbetreuer/in – ausführlich

### Funktion des Besucherbetreuers / der Besucherbetreuerin

Besucherbetreuer/innen sind für ein Chapter von außerordentlicher Bedeutung. Die Mitglieder dieses Teams tragen **mehr als alle anderen** mit ihrer Arbeit dazu bei, dass Besucher/innen zu Mitgliedern des Chapters werden. ***Wenn die Funktion der Besucherbetreuer/innen nicht aktiv wahrgenommen wird, ist es unwahrscheinlich, dass das Chapter wächst und die Mitglieder dadurch mehr Geschäft machen.***

Hier ist eine detaillierte Beschreibung der Aufgaben und des Auftretens der Besucherbetreuer/innen von dem Moment an, wenn ein/e neue/r Besucher/in erscheint, bis zu dem Zeitpunkt, an dem er/sie das Treffen verlässt und innerhalb der nächsten 48 Stunden einen nachfassenden Anruf von dem/der Besucherbetreuer/in erhält.

### Auswahl der Besucherbetreuer/innen

Besucherbetreuer/innen sollten besonders sorgfältig ausgewählt werden und folgende Eigenschaften aufweisen:

- Ein freundliches Wesen, ein angenehmes Lächeln und einen festen Händedruck
- **Können immer um 6:30 Uhr anwesend sein**
- Zumindest ein Mitglied des Teams sollte in der Lage sein, BNI vor einer kleinen Gruppe zu repräsentieren, Fragen zu beantworten und beim Ausfüllen des Bewerbungsformulars zu helfen.

### Während des Networkings

#### Vor 7:00 Uhr

**Stelle sicher, dass der Begrüßungstisch** mit folgenden Utensilien ausgestattet ist:

- Anwesenheitsliste für Mitglieder und Besucher/innen
- Namensschilder für Besucher/innen
- Bücher von Ivan Misner (je ein Exemplar)
- Mappe mit Referenzen
- BNI-Flyer
- Mitgliederzeitschrift SuccessNet
- Mitgliederverzeichnis (Ausdruck aus dem BNI Connect)
- Informationen über regionale BNI-Veranstaltungen
- Presseartikel

Lege keine Besucher/inneninformationsblätter aus – diese werden als Teil der Besucher/innenorientierung zusammen mit den Bewerbungen nach dem Treffen ausgegeben. Die Visitenkartenbox des Chapters sollte auf dem Mitgliedertisch platziert werden, damit die Mitglieder die Box auffüllen und gleichzeitig ihre Visitenkartenbücher vervollständigen können. Um „Staus“ zu vermeiden, stelle sie bitte **nicht** auf den Begrüßungstisch.

#### Von 7:00 Uhr – 7:15 Uhr

- a. Es ist deine Aufgabe, jede/n, der/die das Treffen besucht, herzlich willkommen zu heißen – ganz gleich, ob es sich um ein Mitglied oder eine/n Besucher/in handelt.** Gib jedem Mitglied die Hand, wenn du nicht gerade mit Besucher/innen beschäftigt bist. Lächle und sei positiv – denke daran: Du setzt damit den Ton für das Treffen.
- b. Zwei Besucherbetreuer/innen (durch Besucherbetreuer/innenstreifen gekennzeichnet) sollten sich als Begrüßungskomitee in der Nähe des Eingangs aufhalten.**

- c. **Begrüße die Mitglieder**, behalte jedoch gleichzeitig neue Gesichter im Auge. Sobald du jemanden siehst, der neu ist, gehe wie folgt vor:
- **Begrüße den/die Besucher/in herzlich** und stell dich als Besucherbetreuer/in vor.
  - **Frage nach zwei Visitenkarten** und danach, wer ihn/sie eingeladen hat. Schreibe den Namen der einladenden Person auf die Rückseite der Visitenkarten.
  - **Frage den/die Besucher/in danach, in welchem Fachgebiet er/sie tätig ist.** Wenn dieses Fachgebiet in deiner Gruppe noch nicht vertreten ist, sage der Person, wie sehr du dich über den Besuch freust, „weil die Gruppe derzeit eine/n Installateur/in sucht“ (oder welchen Beruf der/die Besucher/in auch ausübt). Damit machst du bereits den ersten Schritt, um den/die Besucher/in vielleicht als Mitglied zu gewinnen.
  - **Wenn der/die Besucher/in einen Beruf ausübt, der in deinem Chapter schon vertreten ist**, sag ihm/ihr, dass er/sie das Treffen sicher sehr interessant finden wird und dass du dein Bestes tun wirst, um für ihn/sie einen Platz im nächstgelegenen Chapter zu bekommen, da die Mitgliedschaft in jedem Chapter exklusiv auf eine Position beschränkt und diese in deinem Chapter schon vergeben ist. **Stelle in diesem Fall nach dem Treffen einen Kontakt zu deinem/deiner BNI-Direktor/in her.**
  - **Führe den/die Besucher/in zum Begrüßungstisch und fordere ihn/sie auf, sich einzutragen.** **Lass ihn/sie sein Frühstück bezahlen** (oder informiere ihn/sie darüber, dass das Chapter sein/ihr Frühstück bezahlt) und schreibe den Namen des Besuchers / der Besucherin groß auf ein Namensschild. Schenke ihm/ihr Kaffee oder Tee ein.
  - **Zeige dem/der Besucher/in, an welchem Platz („Reserviert für Besucher/innen“) des Frühstückstisches er/sie sitzen wird.** Gehe sicher, dass diese Plätze einen guten Überblick über den Tisch gewähren.
  - **Bevor du den Mitgliedern die Besucher/innen vorstellst, teile den Besucher/innen mit, dass sie während des Treffens aufstehen und sich und ihr Unternehmen kurz vorstellen können.** Sie werden auch die Gelegenheit erhalten, ihre Visitenkarten auszuteilen und von den anderen Mitgliedern Karten zu erhalten. (So haben die Besucher/innen genügend Zeit, um sich auf ihre kurze Vorstellung vorzubereiten. Man vermeidet damit auch, dass sie ihre Visitenkarten schon vor dem Treffen an alle verteilen).
  - **Stelle dem/der Chapterdirektor/in die Besucher/innen vor.** Wenn diese/r gerade mit jemand anderem beschäftigt ist, beginne mit einem anderen Mitglied des Führungsteams.
  - **Der/die Chapterdirektor/in übernimmt die Führung des Gespräches**, stellt sich selbst vor und fragt den/die Besucher/in danach, in welchem Fachgebiet er/sie tätig ist, wo sich seine/ihre Firma befindet, wo er/sie lebt, ob er/sie bei anderen Geschäftsempfehlungsnetzwerkorganisationen Mitglied ist, erfragt seine/ihre Qualifikationen etc. In den Gesprächen, die du und die anderen Mitglieder mit dem/der Besucher/in führen, führt jeder von euch eine kleine „Befragung“ mit dem Gast durch, da du eventuell um eine Stellungnahme gebeten wirst, ob diese Person ein wertvolles Mitglied des Chapters wäre.
  - **Stelle zunächst fest, ob der/die Besucher/in eine positive Einstellung** hat oder ob er/sie negativ eingestellt ist, ob er/sie schüchtern oder extrovertiert ist und mit den anderen harmonieren würde und ob er/sie aufgrund seiner/ihrer Tätigkeit und seines/ihrer Lebensstiles regelmäßig mit vielen Menschen zu tun hat und deshalb wertvolle Empfehlungen in das Chapter einbringen könnte.
  - Stelle wieder einen Bezug zu deiner Feststellung her, dass es für eine/n „Installateur/in“ in der Gruppe hervorragende Chancen gibt und sein/ihr Qualifikationsprofil außerordentlich gut zu den anderen Mitgliedern der Gruppe passen würde.

- Nach einigen Minuten stellt der/die **Chapterdirektor/in den anderen Mitgliedern den/die Besucher/in vor** – vorzugsweise einem anderen Mitglied des Führungsteams oder des Mitgliederausschusses. Dieses übernimmt das Gespräch und wiederholt den Gesprächsprozess mit dem/der Besucher/in, um ihn/sie einzubinden und ihm/ihr das Gefühl zu vermitteln, dass er/sie willkommen ist. Zu diesem Zeitpunkt soll der/die Besucher/in den Eindruck erhalten, dass dies eine Gruppe ist, die sich gegenseitig unterstützt. **Der/die Besucher/in soll nicht nur das Bedürfnis haben, sich dieser Gruppe freundlicher Menschen anschließen zu wollen, sondern auch den Eindruck erhalten, ohne größere Anstrengung eine/r von ihnen werden zu können. Wenn der/die Besucher/in das Gefühl bekommt, die Mitglieder seien zu vertraut miteinander und zu wenig offen nach außen, könnte er/sie das berechtigterweise bezweifeln.**
  - Sobald der/die Chapterdirektor/in das Gespräch übernommen hat, **sollten sich die Besucherbetreuer/innen zurückziehen und zu ihrem Platz am Eingang zurückkehren, um den/die nächste/n Besucher/in in Empfang zu nehmen.** Mindestens zwei Besucherbetreuer/innen sollten damit beschäftigt sein, Besucher/innen einzuführen und dann wieder zum Eingang zurückkehren. Wenn es sich um ein größeres Chapter handelt oder eines, das sehr oft sehr viele Besucher/innen hat, werden eventuell mehr Besucherbetreuer/innen benötigt, so dass der Eingang niemals unbeobachtet bleibt.
- d. **Sammele kurz vor 7:15 Uhr die Visitenkarten aller Besucher/innen mit dem Namen des einladenden Mitgliedes auf der Rückseite und gib sie dem/der Chapterdirektor/in, damit er/sie die Besucher während des Treffens namentlich vorstellen kann.**
- e. **Setz dich um 7:15 Uhr zu einem/einer Besucher/in** und nicht zu deinen Freunden im Chapter und mache eine Bemerkung wie: „Konntest du schon einige unserer Mitglieder kennenlernen? Wir haben hier wirklich eine sehr gute Gruppe beisammen.“

## Während des Treffens

Achte darauf, dich während des Treffens positiv über den einen oder anderen Punkt zu äußern, z. B. „Die Präsentation von Frau Schulz war wirklich sehr professionell.“ oder „Das ist ein sehr guter Gedächtnisanker!“

Erinnere die Besucher/innen daran, ihre Visitenkarten herumzureichen, wenn die Kartenbox die Runde macht, und stelle sicher, dass ihre Karten nicht in die Box kommen.

## Nach dem Treffen

- **Der/die Chapterdirektor/in beendet das Treffen mit der Bitte an die Besucher/innen, sich mit den Besucherbetreuer/innen in einer Ecke an einem Tisch zu treffen, um eine kurze Einführung für Besucher/innen zu erhalten,** die niemals länger als 10–15 Minuten dauern darf, wobei sie sich genauer informieren und auch Fragen stellen können. Wenn du neben einem/einer Besucher/in sitzt (und das gilt für alle Mitglieder, nicht nur die Besucherbetreuer/innen), dann führe ihn/sie bitte zum genannten Tisch.
- Der/die Besucherbetreuer/in durchläuft mit dem/der Besucher/in den folgenden Gesprächsprozess:

**Danke den Besucher/innen nochmals für ihr Kommen.** Sag, dass das Chapter von ihren Ausführungen profitiert hat und dass du nun kurz den Bewerbungsprozess für eine BNI-Gruppe durchgehen wirst und die Bedingungen für eine Mitgliedschaft erläutern möchtest.

Erinnere an das Geschäft, **das bei diesem Treffen generiert wurde** und das nur deshalb weitergegeben werden konnte, weil die **Mitglieder verbindlich miteinander arbeiten.** Diese Verbindlichkeit wird vom Chapter eingefordert und betrifft drei Bereiche:

- (1) **Anwesenheit:** Erläutere, dass Anwesenheit **ausschlaggebend für den Erfolg eines Chapter** ist und in unmittelbarer Beziehung zur Zahl der Empfehlungen steht. Von den Mitgliedern wird erwartet, dass sie bei mindestens 90 % der Treffen anwesend sind. Erkläre kurz, wie die Vertretungsregelung gehandhabt wird.
- (2) **Pünktlichkeit:** Mitglieder müssen regelmäßig um 7:00 Uhr anwesend sein und bis 8:30 Uhr bleiben können.
- (3) **Mitarbeit:** Erläutere, dass alle Mitglieder die Verpflichtung eingehen, Empfehlungen oder Besucher/innen mitzubringen. Erwähne das Motto von BNI: „Wer gibt, gewinnt“. Wer anderen ein Geschäft vermittelt, erzeugt in ihnen den Wunsch, etwas zurückzugeben.

Wenn Besucher/innen an ihrer Befähigung zweifeln, Empfehlungen bringen zu können, beruhige sie. BNI bietet allen Mitgliedern Workshops an, um zu lernen, wie man Empfehlungen gibt und bekommt.

- **Teile das Bewerbungsformular aus.** Erkläre den Besucher/innen, dass du mit ihnen kurz das Bewerbungsformular durchgehen wirst. Bringe die Besucher/innen wenn möglich dazu, das Formular selbst auszufüllen, indem du den Namen des Chapters und des Besuchers / der Besucherin einfügst. (Halte Stifte bereit.)
- Erkläre den Abschnitt „Kernkompetenz, Produkte und Dienstleistungen“. Bitte die Besucher/innen, diesen Abschnitt so genau wie möglich auszufüllen, da der Mitgliederausschuss diese Beschreibung dazu verwendet, um die Position im Chapter zu besetzen.

Erkläre:            den Abschnitt Gebühren  
                      den Ehrenkodex

Erkläre außerdem, dass das Formular unterzeichnet werden muss, dass es Angaben über zwei Personen als Referenzen enthalten und dass danach eine Zahlung erfolgen muss..

- Erkläre, dass die Mitgliedschaft bei BNI nicht für jeden die beste Lösung darstellt und dass jede/r auf Verständnis stoßen wird, die/der nicht beitreten will. Wenn Besucher/innen das Formular mit ihrem/ihrer Chef/in, Geschäftspartner/in oder Kollegen/Kollegin besprechen wollen, rate ihnen, die Mailadresse des Mitgliederkoordinators / der Mitgliederkoordinatorin des Chapters auf das Formular zu schreiben (die Visitenkarte sollte sich auch im Besucherpaket befinden), so dass das Bewerbungsformular unverzüglich zurückgeschickt werden kann, während das Original per Post geschickt wird.
- Mitglieder sollten in **derselben Region leben oder arbeiten, in der sich das Chapter befindet**, sonst könnte es schwierig werden, passende Empfehlungen für die anderen Mitglieder zu finden.

## Erkläre das Aufnahmeverfahren

Erkläre was passiert, nachdem eine Bewerbung eingereicht wurde.

- Bewerbungen werden in der Reihenfolge ihres Eintreffens behandelt. Wenn man nicht beitreten kann, weil bereits ein/e andere/r Bewerber/in ausgewählt wurde oder weil ein Fachgebietskonflikt mit einem bestehenden Mitglied besteht, wird die Bewerbung zum BNI-Regionalbüro weitergeleitet, damit festgestellt werden kann, ob in einem anderen Chapter in der Nähe ein freier Platz verfügbar ist.
- Die Bewerbung wird zur Überprüfung der Referenzen an den Mitgliederausschuss des Chapters weitergeleitet, um sicherzustellen, dass es zu keinen Konflikten mit anderen Mitgliedern kommt und dass die Bewerber/innen über die entsprechenden Qualifikationen verfügen. Der Mitgliederausschuss kontaktiert alle Bewerber/innen **vor dem nächsten Treffen**.

## Abschluss

- Frage die Besucher/innen, ob sie Fragen haben.
- Erwähne die anderen Inhalte der Besucher/innenmappe – das Besucher/inneninformationsblatt und den Flyer.
- Danke den Besucher/innenn nochmals dafür, dass sie sich Zeit genommen haben.

## Nachbearbeitung des Treffens

**Vergiss nach dem Treffen nicht die Nacharbeit der Besucher/innen mit Hilfe der Visitenkarten.**

- Rufe jede/n Besucher/in **innerhalb von 24 Stunden nach dem Treffen an, um ihm/ihr noch einmal für sein/ihr Kommen zu danken.** Frage zum Beispiel: „Hast du schon Zeit gefunden, die Bewerbung auszufüllen oder sollen wir dir das Formular noch einmal per Mail schicken?“ Erinnere den/die Besucher/in daran, dass wir uns jede Woche zur selben Zeit am selben Ort treffen.
- Wenn dem/der Besucher/in das Konzept gefallen hat, er/sie aber nicht regelmäßig zu den morgendlichen Treffen kommen kann, **frage ihn/sie, ob er/sie nicht gelegentlich als Vertreter/in für verhinderte Mitglieder teilnehmen möchte.** Er/sie hätte eine Reihe von Vorteilen, da er die Möglichkeit zum Networking im Chapter erhält, alle Mitglieder kennenlernt und vielleicht auch einen Geschäftsabschluss für sich selbst tätigen kann. Wenn der/die Besucher/in Bereitschaft erkennen lässt, erkläre, was das für ihn/sie bedeutet und dass wir seinen/ihren Namen auf die Liste der Vertreter/innen setzen, die bei Bedarf kontaktiert werden. Gib den Namen und die Telefonnummer des Besuchers / der Besucherin auf jeden Fall an den/die Chapterdirektor/in weiter, damit dieser den/die Besucher/in auf die Liste der Vertreter/innen setzt.
- **Der/die Schatzmeister/in erhält die Visitenkarten von dem/der Mitgliederkoordinator/in und gibt die Daten in das BNI Connect ein, damit der/die lokale BNI-Direktor/in ggf. zusätzliche Hilfe anbieten kann.** Dann ordnest du die Visitenkarten der Besucher/innen ihren Berufen entsprechend in der Visitenkartenbox. Das wird dir helfen Mitglieder, die das Chapter verlassen, zu ersetzen.

## Einmal im Monat

Besuche als Besucherbetreuer/in in Position Nr. 1 die Sitzung des Mitgliederausschusses nach dem ersten Treffen im Monat (nur erster Tagesordnungspunkt), um über die Zahl der Besucher/innen zu berichten, die das Chapter im vergangenen Monat besucht haben und jene, die zu Mitgliedern wurden.