

Im Laufen erleben Heute: Messe Düsseldorf

Im Zeichen der MEDICA

„Hauptsache, ich werde geholfen“

Von Christian Jacob

Düsseldorf, 19.-22. November 2003. Das Düsseldorfer Messegelände pulsiert seit dem gestrigen Eröffnungstag eigens für die 35. MEDICA, das Weltforum der Medizin. Und einmal mehr galt für den Messeveranstalter, den renommierten Messestandort in der nordrhein-westfälischen Landeshauptstadt für den erwartet großen Ansturm der Ärzte und Medizintechnikhersteller entsprechend zu rüsten. In Routine erstarren gilt da nicht. Dafür aber routiniert und souverän zu informieren und die Ausstellern wie Besuchern gebotene Servicequalität am oberen Limit zu halten umso mehr. Im Folgenden lesen Sie eine Bericht der etwas anderen Art: ein Messeinspektor hat am Eröffnungstag im Laufen geprüft, wie es um die Qualität des Gesamtangebots des rheinischen Messedienstleisters bestellt ist.

Nachdem die U-Bahn Linie 78 die riesige Menschenmenge am Messebahnhof unweit vor den Toren des Nordeingangs ausgespuckt hat, begann der Run auf die Hallen. Nur sehr schleppend kam die wabernde Menge zunächst voran. Im Schneckentempo zur Messe – wie würde sich dieses Szenario wohl an den Ticketcountern im Entrée darstellen? Schon vor dem Eintritt ins Messegelände war klar: das Servicepersonal würde gefordert werden. Seltsamerweise aber entzerrte sich das Meer der Menschen aus aller Herren Länder schon bald nach Erreichen der Schaltherhalle. Freundlich und geduldig wurde die Menge von Doorkeepern auf die unterschiedlichen Eingänge hingewiesen und geschickt verteilt. Drinnen traf man sich wieder. Alle Kassenschalter waren besetzt mit Menschen, die sich geduldig und freundlich den Fragen stellten. Meine Akkreditierung als Journalist verlief reibungslos. Freundlich und kompetent – ohne Nachfragen – wurden mir Messekatalog und Kongressprogramm ausgehändigt sowie der direkte Weg zum Pressezentrum gewiesen. Professionell. Bis hierhin eine perfekte Performance. Chapeau.

Draußen Winter, drinnen Lenz

Doch dann mussten die Argusaugen doch noch einen Wermutstropfen verkraften: der November ist ein kalter Monat. Da ist warme Kleidung Pflicht. Draußen. In den frühlingshaft temperierten Hallen jedoch reicht der leichte Anzug. Wohin nur mit dem Overdress? Zur Garderobe. Zwar vorhanden, jedoch personell nicht annähernd ausreichend bestückt, versorgten die überforderten Diensthabenden einen nach dem anderen aus der etwa 60 Meter langen Menschenschlange. Da wurden Erinnerungen an das gerade erst erlebte Schneckentempo wach. Hier waren stählerne Geduldsfäden gefragt. Nur zwei Damen rackerten sich ab, die eine nahm entgegen, die

andere hängte den Bügel an einen der zahllosen Haken. Weite Wege für zu wenige Servicekräfte.

Der erste Eindruck indes darf dennoch getrost als gut bewertet werden. Denn auch im weiteren Verlauf sollte sich der insgesamt als exzellent zu bezeichnende Eindruck aus Sicht des unvorbereiteten Besuchers nachhaltig bestätigen. Bereits kurz nach der Passage des Drehkreuzes am Ticketprüfer wurden von freundlichen Messemitarbeitern MEDICA-News gereicht. An Präsentationsständen gab es genügend Prospektmaterial. Übersichtlich und klar strukturierte Wegweiser wiesen den Weg in die Hallen. Ich entschied mich zunächst für den Weg ins Herz des Messegeländes. Das Laufband zwischen Halle 8 respektive Eingang Nord und dem avisierten Messezentrum sorgte für rasches Fortkommen. Wer zuvor noch am Kiosk Tageszeitung oder Illustrierte, Süßwaren oder Zigaretten wünschte, wurde sogleich versorgt.

Her mit dem Geld!

Das Messezentrum bietet mehr als Geld und Zinsen: dort sind EC-Automaten von Sparkasse und Postbank untergebracht. Und ein Bankschalter. Darüber hinaus ist dort eine internationale Business-Lounge, ausgestattet mit hilfsbereitem Servicepersonal, bequem gepolsterten Sitzgelegenheiten sowie Internetpoints, als geeignetes Refugium für Geschäftstreffen zu finden. Auf dem Weg durch das EG des Messeturms befindet sich zudem ein Fax- und Kopiercenter. Gegen – allerdings nicht gerade wenig – Bares kann national und international gefaxt werden. 75 Cent kostet es innerhalb Düsseldorf, 1,60 (T-)Euro bundesweit. Pro Seite! Von den internationalen Preisen möchte ich nicht reden. Auch Kopien können dort vorgenommen werden. Andere Fax-Möglichkeiten gibt es da leider nicht. Außer – wie erwähnt – die kostenlosen Internetterminals in der Business-Lounge mit – ebenfalls kostenloser - Mail-Möglichkeit. Wermutstropfen dort: es gibt leider nur fünf solcher Counter. Und die sind selbstredend ausnahmslos belegt. Wartezeiten hier sind leider Programm.

Abgeschnitten von der Welt?

Ich stelle wenig später fest, dass der Akku meines Mobiltelefons erschöpft ist. Telefonieren dennoch gefällig? Kein Problem. In den meisten Hallen finden sich kombinierte Münz- und Kartentelefone – ebenso leicht zu finden wie die Informationsschalter und WCs sowie die Behindertentoiletten. Leicht verständlich durch entsprechende Symbole auf hoch an den Außenwänden angebrachten, beleuchteten Wegweisern. Große Leuchtwürfel zudem unter den Hallendecken. Sie erleichtern die Hallen-Orientierung.

Wasser marsch!

Dann drückt die Blase. Und die Furcht vor verschmutzten Toiletten: wer schon einmal auf öffentliche Toiletten angewiesen war, weiß sicher von den unterschiedlichsten Hygienezuständen zu berichten. Die Messe Düsseldorf hat – Halle für Halle – für den Gast gesorgt. Für Tausende von Gästen. Kleiderhaken an den Klotüren, genügend Klopapier und eine sauber hinterlassene Toilette – ich bin erleichtert. Dann Händewaschen. Ist Seife da? Selbstredend. An jedem der sechs Spender? Na klar. Und wie sieht es da mit

den Handtüchern aus? Es sind Handtuchspender vorhanden, alle ausgestattet mit Endlosleinentuch. Das geht sicher hygienischer. Mit Papierservietten. Und in einem Fall ist der „Feind“ ertappt: in einem Toilettenraum in Halle 7 hängt das Ende einer solchen Rolle schlaff herunter. Kaum erblickt, fährt hinter mir eine Reinigungsdame um mich herum, ohne mich jedoch bei meinem mittlerweile sechsten Händewaschgang zu stören und über den Missstand hingewiesen worden zu sein, und wechselt anstandslos die Rolle aus. Vorbildlich. Erneut Chapeau.

Alles Müll!

Mittlerweile habe ich eine Menge Informationsmaterialien erbeutet. Zuviel des Guten. Ein Teil muss weg. Wohin? Natürlich in die Papierkörbe. Ich muss gar nicht lange suchen: An den Hallenwänden – und das im Gros der Hallen gleichermaßen – sind voluminöse Ascheimer vorhanden. Hier wird zudem getrennt: Papier, Kunststoff, Glas, Restmüll. Und – Ausnahmen, die es durchaus leider gab, bestätigen die Regel – sie waren noch aufnahmefähig. Überfüllte Exemplare machten überflüssige Wege für den Besucher erforderlich. Nie wirklich weit, aber hin und wieder – vor allem für zeitlich Pressierte – durchaus im Bereich des Lästigen. Zur Sicherheit sind in jeder Halle, zumeist ziemlich zentral auf einem der Mittelgänge, große Zigarettenascheimer aufgestellt. Mit jeweils mehreren Feuerlöschern. Ob diese auch wirklich bei Gefahr Dienst zu tun imstande sind, konnte ich mangels Feuersbrunst nicht prüfen. Apropos Sicherheit: die Notausgänge sind natürlich auch ausgeschildert und zwar derart klar, dass selbst in Delirium, Panik und Rauschzustand noch Restraum für überlegtes Handeln bleiben müsste.

...bis der Arzt kommt

Plötzlich ist mir flau in der Magengegend. Sehr flau. Durst? Sauerstoffmangel? Nein. Eine prüfungsbedingte Übelkeit. Wie werde ich da geholfen, würde Frau Feldbusch da jetzt fragen? Also begab ich mich zur nächsten Information. Wie immer leicht zu finden. Professionell, souverän, freundlich, Vorbildlich. So würde meine Bewertung in diesem Punkt ausfallen: „Der Erste Hilfe Standort befindet sich am Nordeingang. Sie kommen ganz unproblematisch dorthin. Sehen Sie sich auf diesem Plan Ihren Standort an. Folgen Sie den Beschilderungen bis Eingang Nord. Doch darf ich Ihnen vorher ein Glas Wasser anbieten?“ Yes. Ich nahm an. Und ich bekam – obschon sich jener Infostand unmittelbar neben einem Verköstigungsstand mit Kaltgetränken und herzhaften Speisen befand – einen Becher nebst kleiner Flasche „Gerolsteiner“ gereicht. Kostenlos. „Gehen Sie doch mal kurz an die Frische Luft! Gute Besserung!“. Ich bin sprachlos nach meinem flach und knapp gehauchten „Herzlichen Dank!“. Wie gesagt: auch diese Stichprobe ließ keine Wünsche offen.

Düsseldorf by night

Ein Hotel – wo finde ich schnell noch ein Hotel? Ein Geschäftspartner hat auf einen erst Morgen stattfindenden Kongress hingewiesen. Und eine Heimfahrt mit morgiger Wiederkehr lohnt nicht. Erneut wird die Info „heimgesucht“. Dann wende ich mich - im Anschluss an den Kontakt mit der Dame am Informations-Counter - meinem weiteren Vorgehen zu. Im Messecenter gibt es

eigens für die Erfüllung dieser Wünsche – ebenso übrigens für jene nach einem kurzfristig benötigten Mietwagen – geschultes Personal, das mit Rat und Tat (Anrufe bei Hotels mit der Frage nach noch kurzfristig offenen Zimmerkontingenten) zur Seite steht. Ein Hotelverzeichnis ist ebenfalls vorhanden. Apropos Freund und Helfer: ich habe die beiden Streifenpolizisten in den Hallen befragt. Es gab keine besonderen Vorkommnisse. Nichts.

Doch. Bei mir. Ein weiterer drückender Schuh: ich habe mich leichtsinnigerweise zu einem Essen mit 10 Geschäftspartnern verabredet. Das asiatische Restaurant teile ich noch mit – kurzfristig. Nur wenige Minuten später halte ich eine ausgezeichnet gegliederte, handliche Broschüre in Händen, darin zahlreiche Hinweise auf Restaurants mit Adressen und Telefonnummern. Kostenlos herausgegeben von der Messe Düsseldorf. Und wieder darf ich erleichtert feststellen: „Hauptsache ich werde geholfen...!“

Da legst di nieda

Nach den weiten Wegen über Stand und Stein schreien Fuß und Bein nach Erholung. In der Hauptsache wandelt Mann oder Frau auf steinigem Untergrund. Graphitgrau. Zuweilen liegt verschmutzter Teppich aus. Aschgrau. Da fällt der Straßendreck nicht so auf. Einem solchen Problem könnte man wohl nur Herr durch Neuauslage werden – zuviel des Guten und unzumutbar, daher vom Messeveranstalter kaum einzufordern. Muskelschmerz und dumpfer Schädel - Erholung! Doch wo nur? „Es gibt verschiedene Möglichkeiten. Sie können sich hier in der Halle ins Restaurant setzen. Wenn Sie jedoch nichts essen möchten, können Sie auch auf den Gangways, die von Eingang Nord zum Messturm und in die angrenzende Halle 17 führen, an den Seiten ausruhen. Dort gibt es Bänke“, heißt es – gewohnt freundlich und kompetent – an der Information. Und manche Halle überraschte mit plötzlich auftauchenden Sitzgelegenheiten – standextern. Hinlegen jedoch ist nicht.

Magenbrummen

Ein neuer Messeshop mit Supermarkt in unmittelbarer Umgebung des Messturms lässt hungrige Mägen leiser summen. Dort gibt es neben belegten Brötchen, Brezeln und anderen Snacks auch diverse Drinks und andere Dinge. Und der Geldbeutel wird auch nicht bis zum Exzess strapaziert. Da bleibt auch noch die eine oder andere Münze für eine Briefmarke übrig. Etwa für einen Brief oder gar ein Paket, das problemlos – ebenfalls in der Nähe des Messturms – auf die Post gegeben werden kann. Was will man mehr.

Adieu und auf Wiedersehen

Zufrieden taumele ich am Ende eines langen Tages wieder zur Bahn. ÖPNV – das geht gut. Zwar sind die Bahnen voll, doch das Eintrittsticket zur Messe beinhaltet beide mit Düsseldorf verbundene Verkehrsverbände: VRS (Verkehrsverbund Rhein-Sieg) sowie VRR (Verkehrsverbund Rhein-Ruhr). Und damit kann die Fahrt in die Düsseldorfer Innenstadt – zum Hotel – oder nach Köln, oder nach Dortmund, Hagen, Wuppertal, oder, oder..... kostenlos angetreten werden. Mit Ausnahme zuschlagspflichtiger IC- und ICE-Züge natürlich.