

Moving forward!

Meetings im New Normal – warum wir uns in Zukunft auch wieder persönlich treffen



AMERICAN
EXPRESS

Eingenickt im Conference-Call

Mit Sporthose im Videocall, Katzen als Zaungäste, lautes Hämmern aus der Nachbarwohnung: Um die Gefahr einer Infektion für die eigenen Mitarbeiter:innen zu senken und aufgrund von weitreichenden Kontakt- und Reisebeschränkungen haben Unternehmen ab dem ersten Quartal 2020 einen Großteil der Kommunikation ins Digitale verschoben.

Im Vergleich zu persönlichen Treffen in der realen Welt bringen die digitalen Meetings Vorteile mit sich, wie z. B. einen geringen ökologischen Fußabdruck oder niedrige Kosten.

Aber sie sorgen auch für viele skurrile Momente. Seien es die typischen Sprüche in Online-Meetings, Lärmbelästigung durch Teilnehmer:innen oder ungewollte Gastauftritte von Vierbeinern oder anderen Hausbewohner:innen.

In diesem Paper werfen wir einen Blick auf die Entwicklung und die Vorteile von Online-Meetings und vergleichen sie mit persönlichen Treffen. Die virtuellen Treffen werden uns auch nach Corona noch erhalten bleiben, aber ob sie jemals ihre „analogen“ Gegenstücke ersetzen können?

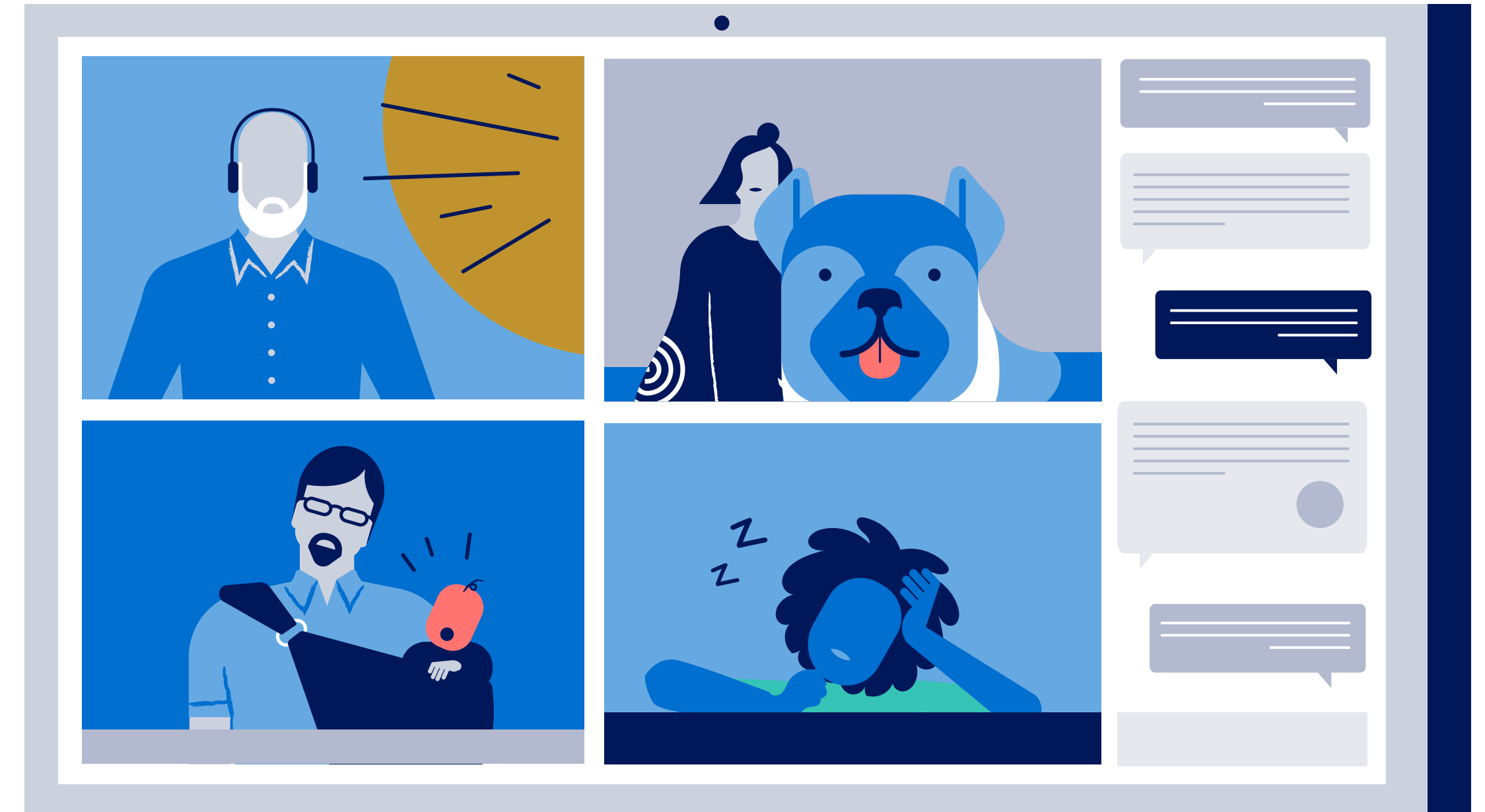
Wir wünschen viel Spaß bei der Lektüre.

„Du bist noch stumm geschaltet.“

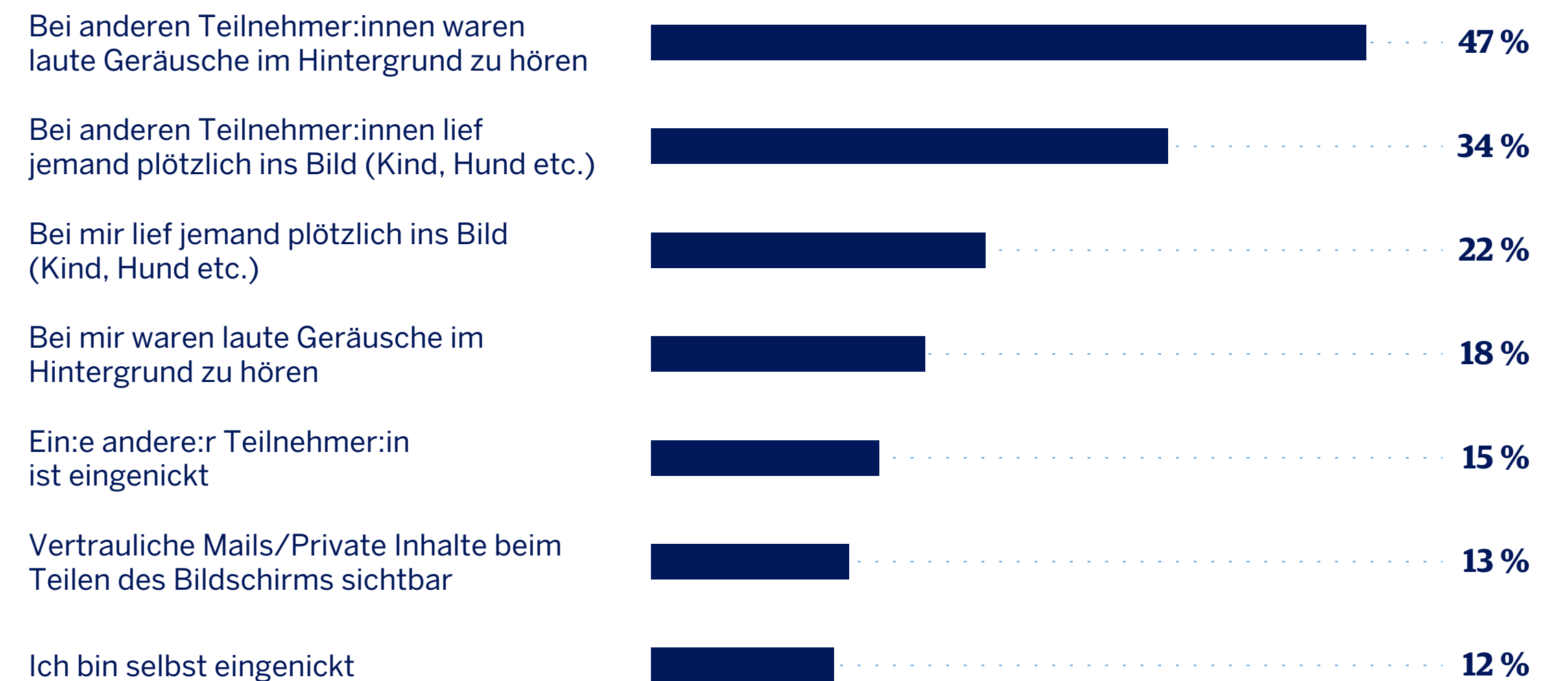
„Sorry, ich hatte technische Probleme.“

„Meine Kamera geht nicht.“

„Könnt ihr mich hören?“



Welche peinlichen Momente haben Sie in virtuellen Veranstaltungen erlebt?¹



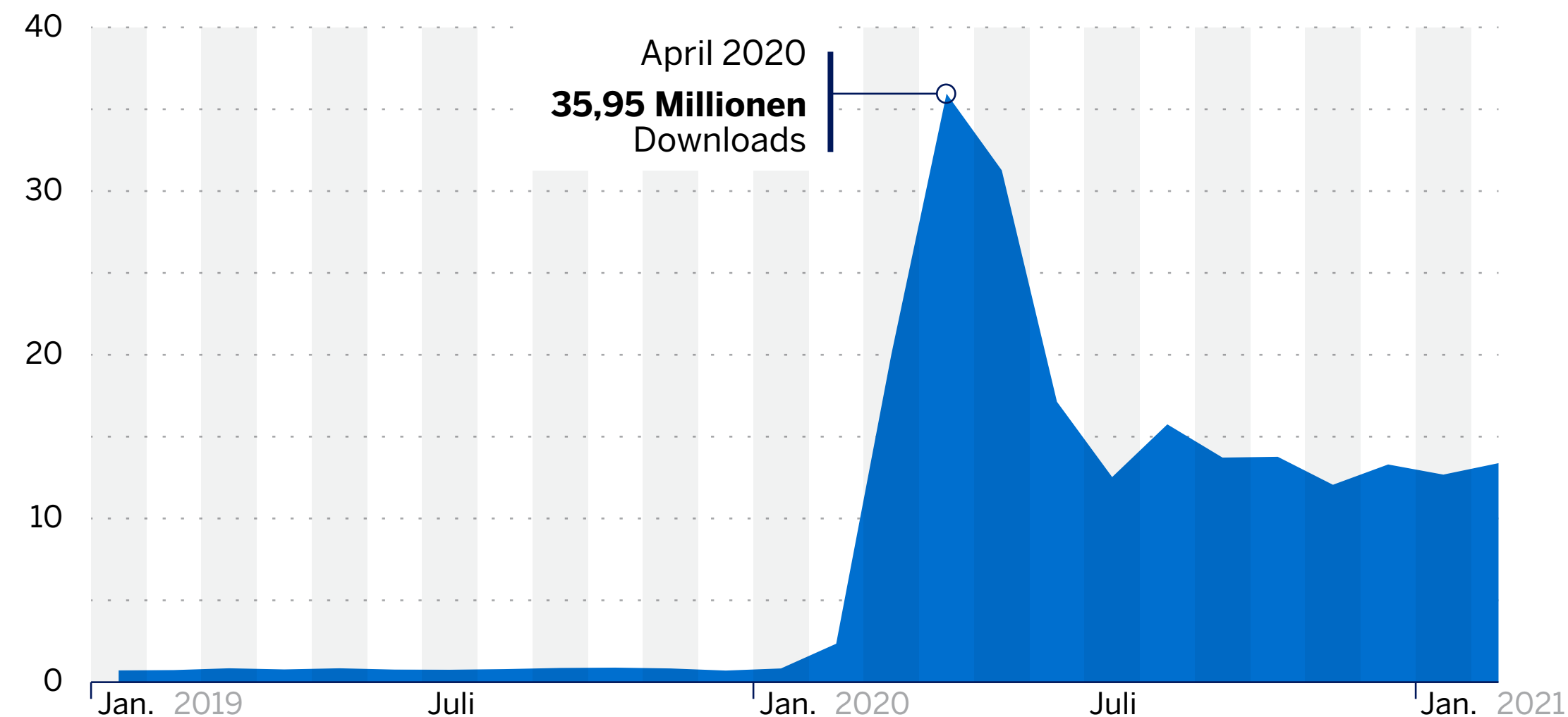
Deutschland auf Distanz

Ausgangssperre, Kontaktbeschränkung, Lock-down: Wegen der Coronapandemie gingen die Deutschen sowohl bei privaten als auch bei beruflichen Treffen auf Distanz.

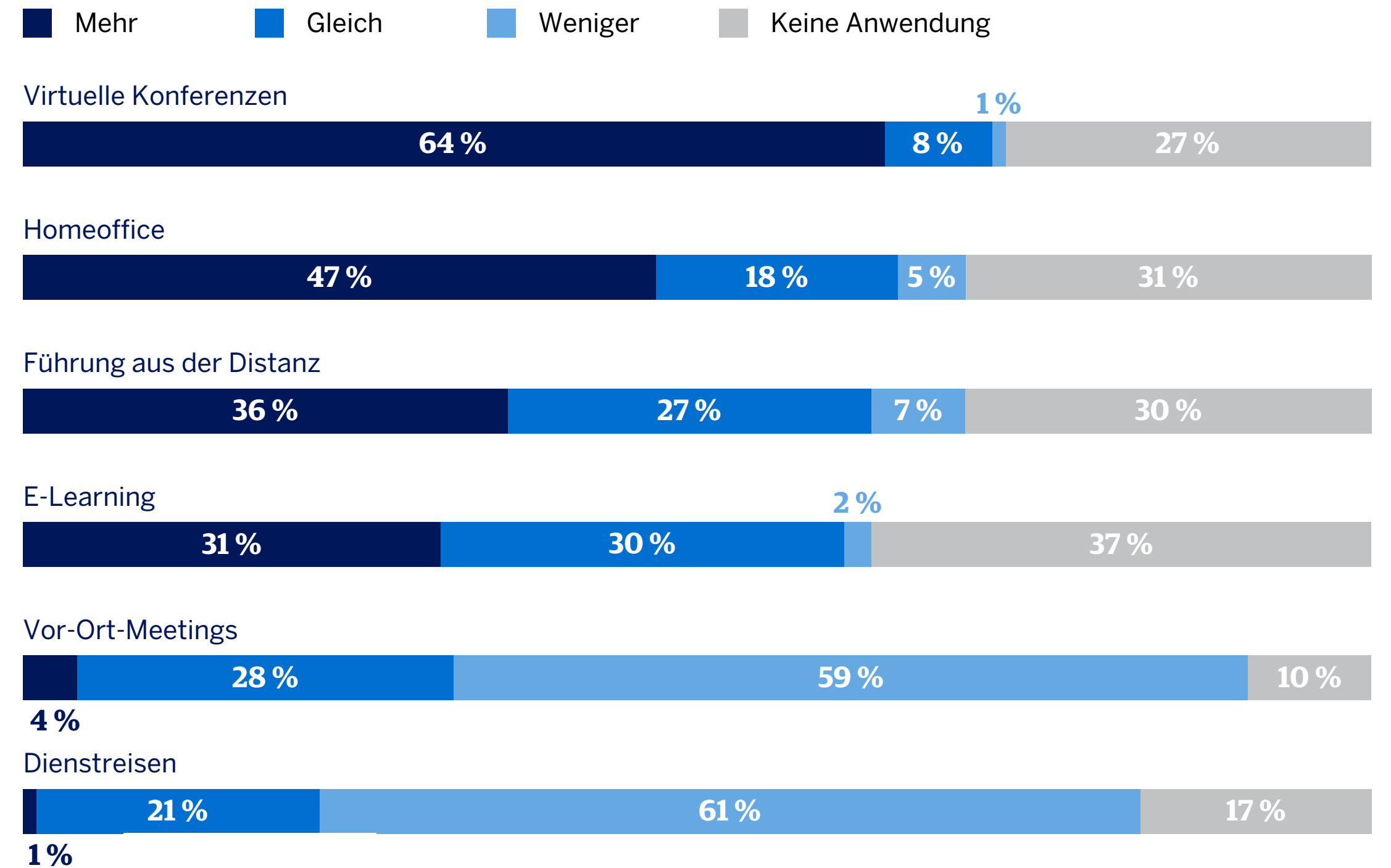
Kundentermine, Kongresse und Messen wurden falls möglich abgesagt, drastisch reduziert oder meist digital veranstaltet. An der Entwicklung der Downloads der Zoom-App lässt sich gut erkennen, ab wann viele Personen und Unternehmen versucht haben, Kontakte einzuschränken: Im März 2020 wurde die App mehr als doppelt so oft heruntergeladen wie im gesamten Jahr 2019.²

Ein Trend, der laut einer Umfrage des ifo Instituts auch weiterhin Bestand hat: 64 % der Unternehmen werden auch in Zukunft verstärkt auf virtuelle Meetings und Konferenzen setzen. Kein Wunder: Virtuelle Meetings bieten Vorteile³, die nicht von der Hand zu weisen sind.

Downloads von ZOOM Cloud Meetings über den Apple App Store weltweit bis Februar 2021²
in Millionen



Prognose der Veränderungen im Arbeitsalltag nach Corona³



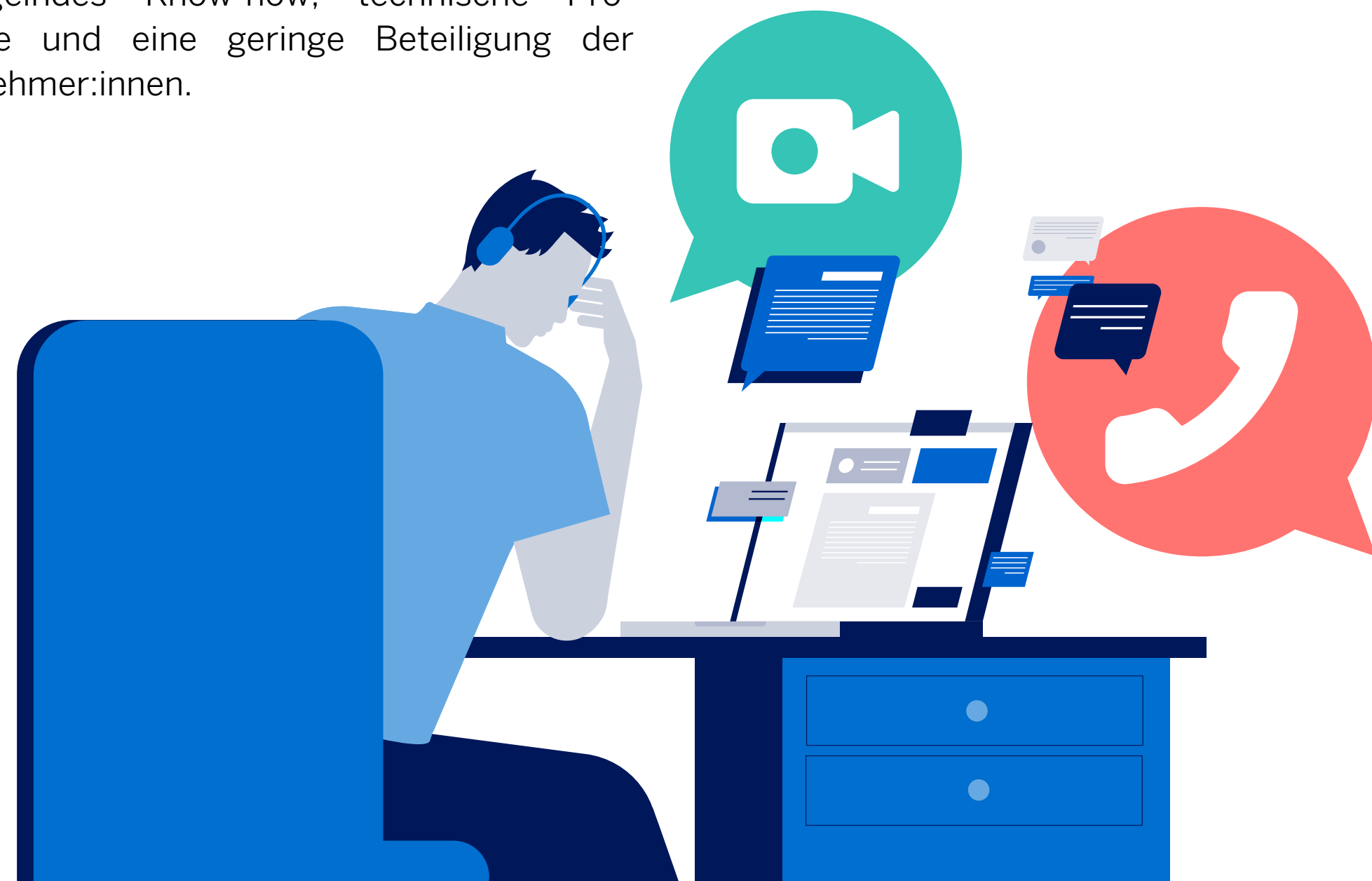
Online-Meetings: Vorteile, Herausforderungen und Zoom-Fatigue

Teammeetings, Kundengespräche, Webinare ... Seit der Pandemie findet der Großteil dieser Veranstaltungen virtuell statt. Auch wenn die Zeiten von Lockdowns und Kontaktbeschränkungen in absehbarer Zeit ein Ende finden können, wird die Nutzung von Online-Meetings wohl auch in Zukunft über dem Niveau von 2019 bleiben.³ Während sie momentan vor allem der Beschränkung von Kontakten dienen, sind virtuelle Meetings in den meisten Fällen kostengünstiger, flexibler und nachhaltiger als ihre analoge Alternative.

Doch auch digitale Treffen bieten Herausforderungen. Laut einer Befragung von American Express⁴ sind die häufigsten Schwierigkeiten mangelndes Know-how, technische Probleme und eine geringe Beteiligung der Teilnehmer:innen.

Zudem fällt bei jedem Meeting nun die Wegstrecke weg – auch dies wird einen Teil zu den 5,6 kg beigetragen haben, die Deutsche während der Pandemie zugenommen haben.⁵

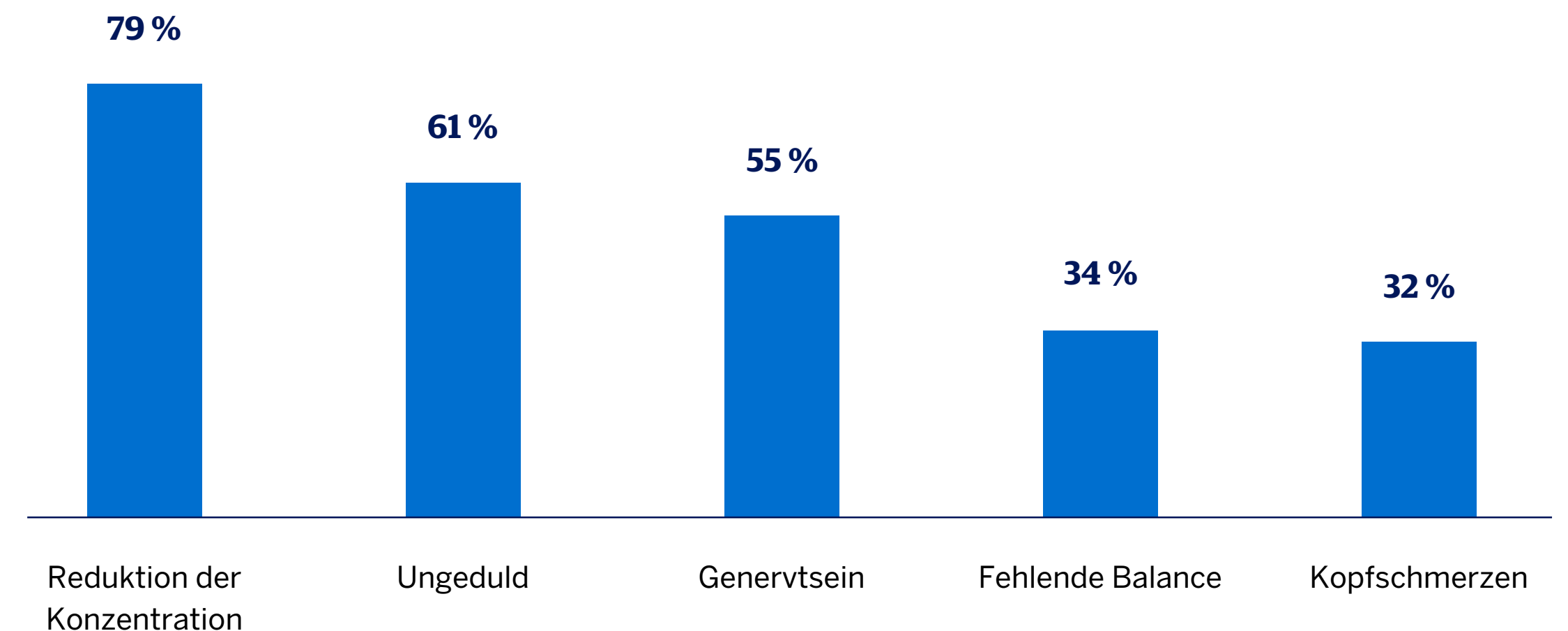
Dazu kommt noch ein Phänomen, das Wissenschaftler:innen „Zoom-Fatigue“ getauft haben. Laut André Spicer, Professor für Organisationspsychologie an der Universität London, gehen bei der rein digitalen Interaktion viele Signale verloren⁶, wie z. B. der Geruch des Raumes. Das Gehirn muss nun härter arbeiten, um die fehlenden Informationen auszugleichen, was zu einer emotionalen Ermüdung führt.



Vorteile von Online-Meetings (Auswahl)



Wie macht sich Zoom-Fatigue bemerkbar?⁷



Am liebsten persönlich

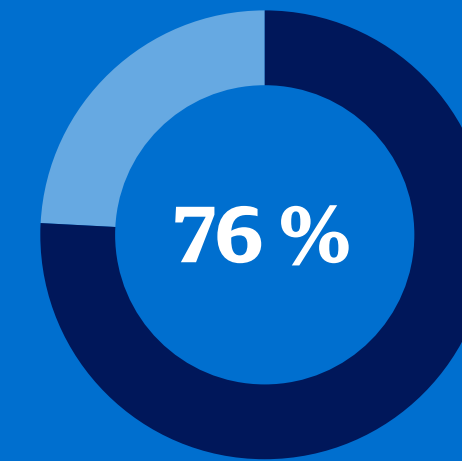
Kurze Schmunzler, ein leichtes Nicken, eine hochgezogene Augenbraue – bei Online-Meetings verpasst man schnell die Reaktion anderer Teilnehmer:innen. Bei einer Studie zum Thema Zoom-Fatigue des Instituts für Beschäftigung und Employability⁷ gaben 70 % der Befragten an, dass ihnen bei virtuellen Konferenzen die Möglichkeit fehlt, nonverbale Hinweise wahrzunehmen.

Abgesehen davon, dass im Digitalen ein Teil der Kommunikation verloren geht, fehlt das Zwischenmenschliche – die Möglichkeit, sich zu vernetzen: Knapp zwei Drittel vermissen den Small Talk mit anderen Teilnehmer:innen und

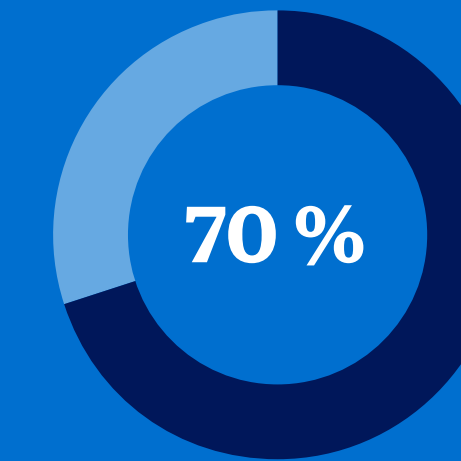
mehr als die Hälfte das gemeinsame Netzwerken beim Kaffee.

Gerade hier liegen die Vorteile persönlicher Treffen. Bei einer weltweiten Umfrage unter Leser:innen des Business Travellers⁸ gaben 76 % an, dass sie bei Verkaufsgesprächen ein persönliches Treffen bevorzugen. 60 % der Befragten stimmten zu, dass die meisten Geschäfte und Entscheidungen nicht virtuell möglich sind.

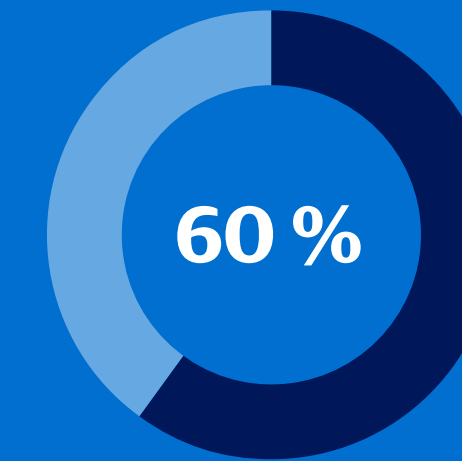
Inwieweit sind persönliche Treffen nach Aufhebung der Reiseverbote virtuellen Meetings vorzuziehen?⁸



Ich ziehe bei Verkaufsgesprächen persönliche Treffen vor



Persönliche Meetings sind effizienter und prägnanter



Die Mehrheit der Abschlüsse/Entscheidungen ist virtuell nicht möglich



Belastungsfaktoren bei virtuellen Meetings^{*,7}



* Auswahl, Prozentwerte gerundet.

Große Vorfreude – besonders bei Geschäftsreisenden

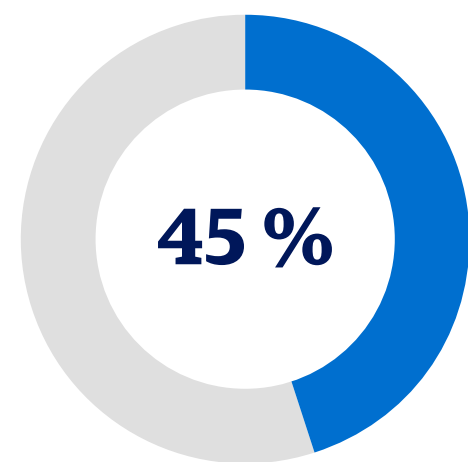
Online-Meetings gehören vielerorts inzwischen zur Routine. Doch beim Zwischenmenschlichen haben „analoge“ Treffen die Nase vorn. Ein Teil der Arbeitnehmer:innen hat von den virtuellen Treffen inzwischen auch genug. 34 % der Befragten einer Studie zur digitalen Meeting-Kultur¹ geben an, dass ihre Kolleg:innen wieder mehr persönlichen Kontakt wollen.

Insbesondere Geschäftsreisende vermissen den Kundenkontakt: 85 % der Befragten der DRV-Studie Chefsache Business Travel⁹ bevorzugen persönliche Meetings. Dies liegt auch an den finanziellen Vorzügen – persönliche Treffen bieten die Möglichkeit, mehr Umsatz zu generieren. 43 % der Geschäftsreisenden wollen in Zukunft deutlich weniger digitale Meetings durchführen.

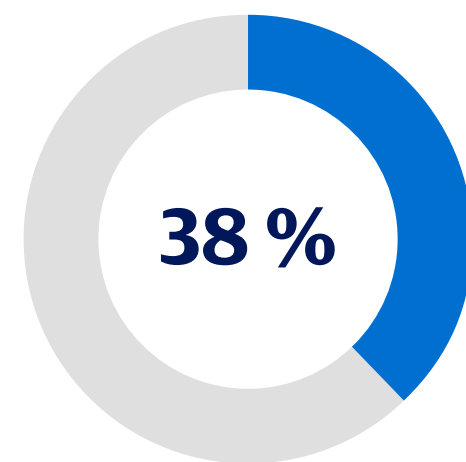
In einer weltweiten Umfrage von SAP Concur gaben 80 % der befragten Geschäftsreisenden an, dass ihr Berufsleben leidet, wenn die Reisefrequenz nicht erhöht wird.

Die Pandemie hat das Wachstum der virtuellen Kommunikation weltweit beschleunigt. Komplett ersetzen können und werden Online-Meetings persönliche Treffen aber nicht. Viele Menschen freuen sich nach der Phase privater und beruflicher Distanzierung wieder auf persönliche Treffen – ganz ohne Zoom-Fatigue und Verbindungsfehler.

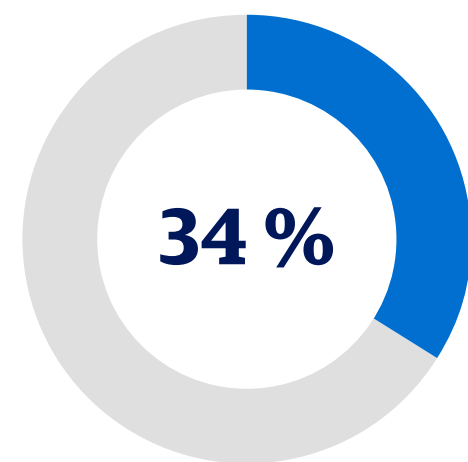
Sorgen von Geschäftsreisenden, falls die Reisefrequenz nicht erhöht wird¹⁰



Geschäftsbeziehungen nicht mehr aufbauen/pflegen können



Weniger Geld verdienen



Weniger Vertragsverlängerungen

Vorteile von Geschäftsreisen und des damit verbundenen persönlichen Austauschs mit Geschäftspartner:innen⁹



51 %

Persönliches Erfolgserlebnis für Mitarbeiter:innen



49 %

Bessere Beziehungspflege



45 %

Möglichkeit, mehr Umsatz zu generieren

Die American Express Zahlungslösungen

Eine Entscheidung, die sich rechnet

Möchten Sie mehr zu unseren Produkten erfahren?

Jetzt persönliche Beratung vereinbaren:
www.amex-business.de/das-rechnet-sich/



Quellenverzeichnis

- 1 NeXR-Studie 2020: Digitale Meeting-Kultur, NeXR, 2020; Link: https://nexr-seminar.com/wp-content/uploads/2020/09/Studienergebnisse_NeXRSeminar.pdf
- 2 Anzahl der Downloads von ZOOM Cloud Meetings über den Apple App Store weltweit von Januar 2017 bis Mai 2021, Airnow, 2021; Link: <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/1113689/umfrage/anzahl-der-downloads-von-zoom-ueber-den-apple-app-store-weltweit/>
- 3 Coronakrise: Anteile der Unternehmen mit geplanten Veränderungen im Arbeitsalltag nach Arbeitsbereichen in Deutschland im 2. Quartal 2020, ifo Institut, Randstad, 2020; Link: <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/1140069/umfrage/corona-krise-veraenderungen-im-arbeitsalltag/>
- 4 Top-Challenges bei virtuellen Meetings weltweit im Jahr 2021 nach Regionen, American Express, 2021; Link: <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/1197521/umfrage/top-challenges-bei-virtuellen-meetings-weltweit-nach-regionen/>
- 5 „Corona befeuert eine andere Pandemie“, Informationsdienst Wissenschaft (idw), 2021; Link: <https://idw-online.de/de/news769982>
- 6 Finding endless video calls exhausting? You're not alone, The Conversation, André Spicer, 2020; Link: <https://theconversation.com/finding-endless-video-calls-exhausting-youre-not-alone-137936>
- 7 Zoom-Fatigue 2. Phase, Institut für Beschäftigung und Employability IBE, 2021; Link: <https://www.ibe-ludwigshafen.de/wp-content/uploads/2021/01/IBE-Studie-Zoom-Fatigue-2-Phase.pdf>
- 8 THE FUTURE OF BUSINESS TRAVEL, Business Traveller, Globetrender, 2020; Link: <https://cdn.buinessstraveller.com/wp-content/uploads/2020/09/Future-of-Business-Travel-Report.pdf>
- 9 Trotz Corona: Geschäftsreisende bevorzugen persönliche Meetings, DRV, 2020; Link: <https://www.driv.de/anzeigen/txnews/trotz-corona-geschaeftsreisende-bevorzugen-persoenliche-meetings.html>
- 10 Neue weltweite Studie zeigt: Mitarbeiter verbinden Reisen mit Geschäftserfolg, SAP Concur Deutschland, 2021; Link: <https://www.concur.de/newsroom/article/mitarbeiter-verbinden-reisen-mit-geschaefterfolg>