

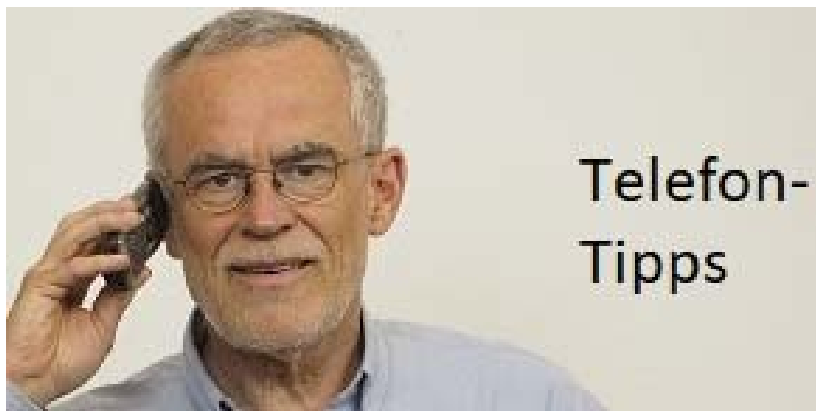
# MSL-Telefontipps

---

## Für Medical Science Liaison

---

### Effektive Kommunikation mit Experten auch am Telefon



### Wie Sie die Macht der Sprache nutzen

# Ziel

---

Wenn Sie

- einige Worte vermeiden
- einige Formulierungen verwenden
- bessere Fragen stellen
- aktiver zuhören

wird sich das Training für Sie gelohnt haben

---

# "Telefon-Skills"

Ein Handwerk,  
das man lernen kann

# Technisches

---



Headset

# Einleitung

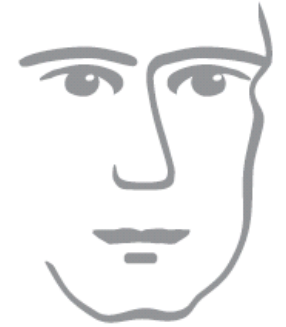
---

Die meisten Dinge wissen Sie schon

Ich erinnere Sie daran

# 3 Ebenen: Wert bringen

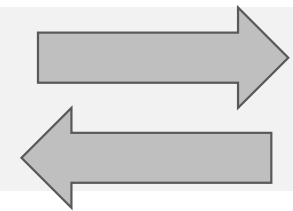
Beziehung



Daten



Transaktion



...

Idealerweise machen Sie auf  
allen 3 Ebenen Fortschritte

# Optionen für nächste Schritte

"Ja" zu einem späteren Telefonat

"Ja" zu einem zukünftigen Besuch

"Ja" zu einer Follow-up-Email

"Ja" zu einer Verlinkung

"Ja" zur Beleuchtung einer Kooperation

"Ja" zu ...





# Angestrebtes Kundenerlebnis

Man kümmert sich um mich



Sie sind immer gut drauf

~~Authentisch~~

Professionell freundlich

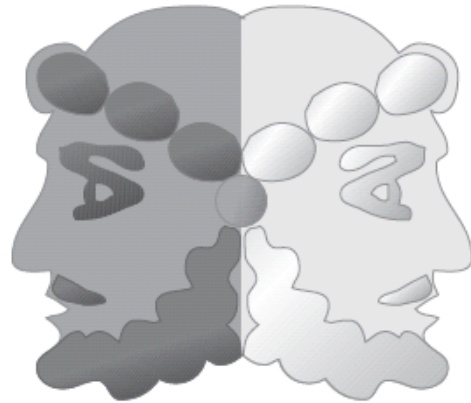
Beispiel

Ich ...

Der Sprachschatz ist  
einer der größten Schätze,  
die man heben kann

A language that

repels



sells

Mit der Sprache spielen Sie ein unglaublich gefährliches Spiel

Frank Luntz: Words that work

Legen Sie jedes Wort auf  
die Goldwaage

# Im Gespräch mit Namen ansprechen

...

- Bei Beginn
- In der Mitte
- Bei Ende

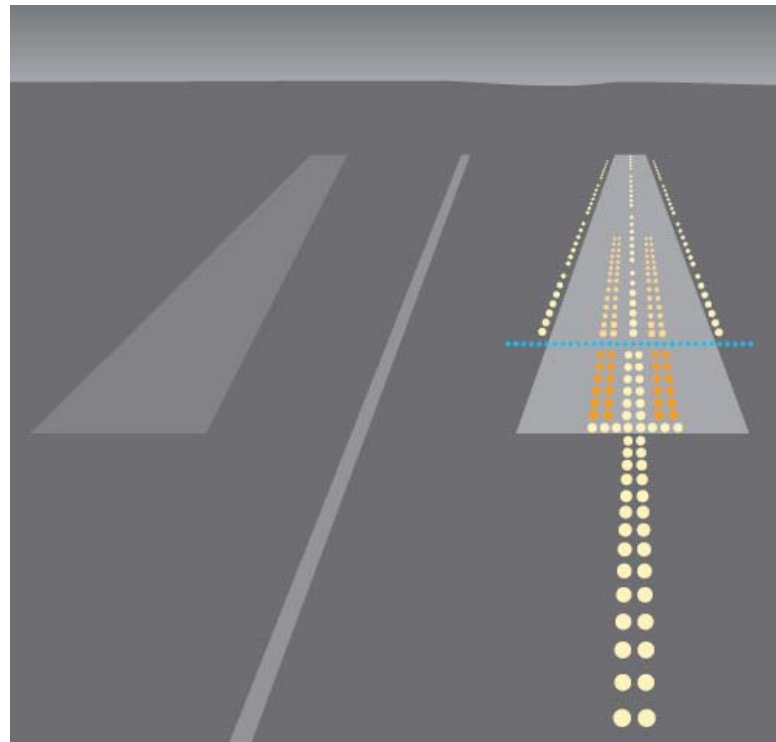


Für jeden Menschen ist sein Name  
das schönste und wichtigste Wort  
in seinem Sprachschatz.

Dale Carnegie



# Vorbereitung



Die richtige Person?  
"Qualifizieren Sie"

# Informations-Quelle

Customer Relationship  
Management System

Interne Kundendatenbank:

Was weiß die Firma über den Kunden?

~~"Ich habe Sie in unserer  
Datenbank gefunden"~~

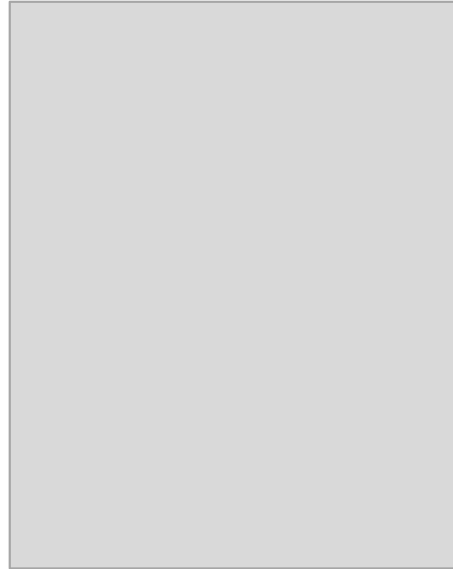
# Weitere Informations-Quellen

...

- Bisherige Korrespondenz
- Kollegen
- Praxis- oder Klinik-Webseite
- Google / Google Scholar
- XING, LinkedIn

# Telefonskript: Leitfaden

---



"Gesprächsgrundgerüst"

# Fokus

---

Gibt die Sicherheit, alle wichtigen Punkte zu beachten

***Niemals*** einfach ablesen  
(Vorlage "abtelefonieren")

# Konzentrieren Sie sich

---

auf das Telefonat

# Ablenkungen eliminieren

---

Alles, was stören  
könnte, ausschalten



---

# Telefonate für Nebenbeschäftigungen nutzen

**Absolutes Tabu**

# Kein Multitasking

---

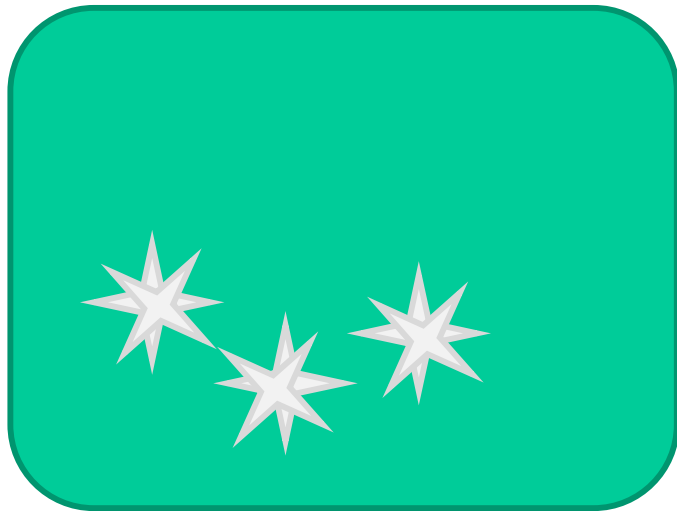
Essen, Trinken, Rauchen, Aufräumen

Tastaturgeklapper und  
Papiergeraschel hört man

# Fokus

---

Sie brauchen **nicht** alles zu sagen, was Sie wissen



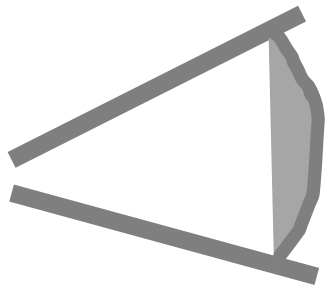
---

# Lösungen gibt es nur, wenn

... Ihr Gegenüber ein Ziel  
(Problem / Motiv) hat,  
das zu Ihrem Vorschlag passt.

# Motive

---



Offizielle  
Ziele

Persön-  
liche  
Ziele

...

"Logic makes people think,  
Emotions make people act"

# Wahrgenommener Nutzen I

---

## Offiziell-rational



- Neuigkeiten
- Kooperationen
- Bessere Therapie
  - Wirksamer
  - Verträglicher
  - Einfacher
  - Höhere Compliance

# Wahrgenommener Nutzen II

---

## **Persönlich-emotional**

("wahre Motive")



- Anerkennung und Karriere
- Geldwerte Vorteile
- Freie Zeit
- Auf der sicheren Seite sein
- Abwechslung

---

Den Nutzen mit den richtigen  
Worten ausdrücken ...



# Nutzen sprachlich verdeutlichen

---

Damit verbessern Sie ...

Damit können Sie leichter ...

Dadurch erhalten Sie ...

Das ermöglicht Ihnen ...

Das erleichtert Ihnen ...

Das erspart Ihnen ...

Das bedeutet für Sie mehr ...

Das bringt Ihnen mehr ...

Damit haben Sie mehr ...

Dadurch gewinnen Sie ...



# Üben Sie

---

Ihre Aufzeichnung auf  
Ihrem Smartphone:

Wie oft haben Sie eine dieser  
Formulierungen verwendet?

# Ihr Anrufbeantworter

Lassen Sie ***nicht*** die automatische Ansage ablaufen. (Ich habe solche Klienten)

Besprechen Sie das Band selbst.

Guten Tag, Sie sprechen mit dem  
Anrufbeantworter von ...

Gerne können Sie eine Nachricht  
hinterlassen. Ich rufe Sie zurück.

# Wenn Sie angerufen werden

Mein Name ist Maier ...

Mein Name ist Marion Maier ...

Sie sprechen mit Marion Maier ...

# Allgemein

"Wer fragt,  
der führt"

**Eröffnung**

"Einstieg"

# **Namen nennen**

Guten Tag, hier ist Günter Umbach,  
Medizinisch-wissenschaftliche  
Abteilung von ....

Spreche ich mit Herrn Dr. Peter Maier?

Herr Dr. Maier, ich grüße Sie.

~~Ich wollte mich mal wieder melden~~



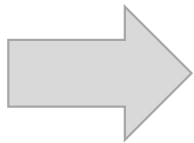
# **Bezugnahme** (wenn möglich)

Wir hatten uns zuletzt ja getroffen ...

Wir hatten ja zuletzt im Januar  
miteinander gesprochen ...

# "Ja" abholen

Darf ich gleich auf den Punkt kommen?



Dann müssen Sie auch auf den Punkt kommen!

Es gibt ja Neuigkeiten auf dem  
Gebiet der ...

# Option 1

Auf dem letzten DGHO-Kongress  
wurde intensiv diskutiert, inwieweit

...

Die Ergebnisse lassen sich in drei  
Sätzen zusammenfassen - was  
eventuell relevant für Sie und Ihre  
Patienten sein könnte ...

## Option 2

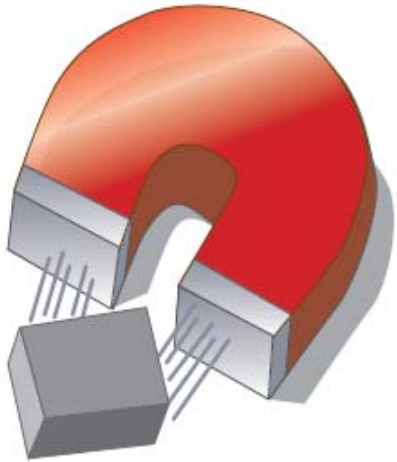
Es gibt ja neue Guidelines zur  
Behandlung von Patienten mit ...

Die wichtigste Neuerung besteht  
darin, dass im Gegensatz zu früher  
jetzt ...

## Option 3

Die neuen Ergebnisse der Studie ABC bei Patienten mit ... sind gerade im ... publiziert worden - wahrscheinlich kennen Sie ja den Artikel. Interessiert Sie, was aus meiner Sicht die drei wichtigsten Schlussfolgerungen der Autoren sind?

# Sprachlich fokussiert auf den Adressaten ?



## "Kundenzentrierte Sprache"

**Sie** *oder* **Ihr** *oder* **Kundenname**

---

**Wir** *oder* **Unser** *oder* **Firmenname**

Je höher, umso besser

~~Ich möchte Ihnen aufzeigen~~

Sie können sich Ihr eigenes Bild  
machen



# Mach's direkt

---

Bejahende  
Bekräftigende  
Positive



Aussagen

---

"Das Seelische kennt  
keine Verneinung"

---

~~Wir haben keine  
Lieferschwierigkeiten~~

Natürlich ist die Versorgung  
gewährleistet

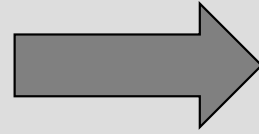
# Positiv formulieren

---

Das geht heute  
nicht mehr

Gerne gleich  
morgen früh

-



Da haben Sie  
mich nicht  
richtig  
verstanden

Lassen Sie mich  
das vielleicht  
klarer ausdrücken

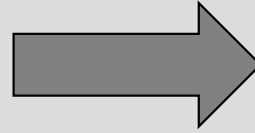
# Direkte Aussagen bevorzugen

---

keine schlechte  
Wahl

eine gute  
Wahl

-



Kein  
Problem

Alles im grünen  
Bereich

# Positiv formulieren

---

kaum  
Nebenwirkungen

gut verträglich



# Füllwörter vermeiden

---

Sozusagen

Ich meine

Ähh

Bemerken Sie bei Ihrer Aufzeichnung

# Einwand

---

"Haben  
wir schon"

"Prima, darf ich Sie  
fragen, wie zufrieden  
Sie damit sind?"

# Einwand

---

"Zufrieden"

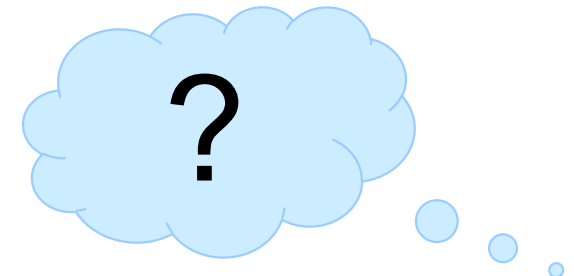
"Schön, oft ist es ja vorteilhaft, eine Alternative zu haben"

# "Power Question"

---

Wenn Sie Ihr Gegenüber besser kennen

Darf ich Sie fragen, was Sie derzeit  
- neben der aktuellen Krise -  
persönlich besonders beschäftigt ?



One of the "Power Questions" from Andrew Sobel to uncover aspirations and dreams

# Warnsignal



Welches Wort lässt einen kritischen Punkt erahnen?

eigentlich

Fragen Sie nach!

# Dinge "rauskitzeln"

"Was könnte nach Ihrem Gefühl noch besser laufen - und sei es nur ein bisschen?" ...

Lockruf für Verbesserungsvorschläge,  
leicht gemacht durch die letzten Worte

Jedes Detail ("Info-Schnipselchen")  
kann als Anknüpfungspunkt dienen  
und ...

Ihnen helfen, den Follow-up  
(via Telefonat oder Email)  
zu personalisieren

# Notizen

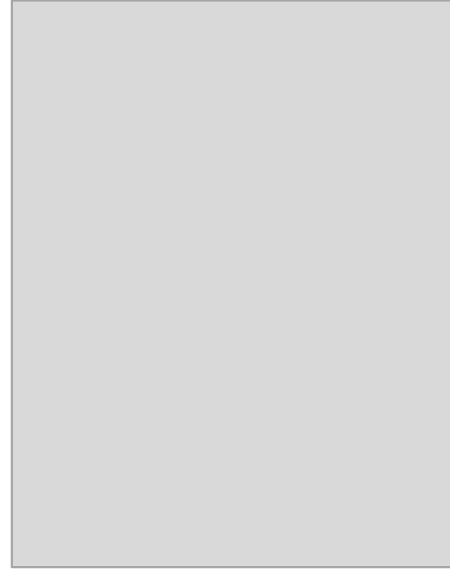
---

## Handschriftlich



Keyboard-Geräusche vermeiden





**Notizen übertragen ins CRM**

# **Bisheriges Fazit**

Gut fragen

Aktiv hinhören

Handlungsimpuls setzen

(Call-to-Action)

# Die Kunst

Das Gespräch in der Hand haben,  
obwohl der Redeanteil des Kunden  
größer ist.

**"Shut up and listen"**

# **Passt immer**

"Das ist ja interessant  
Erzählen Sie"

# Paraphrasieren

Gehörte Inhalte mit eigenen Worten neu formulieren und wiedergeben, am besten mit fragendem Tonfall

Wenn ich Sie richtig verstanden habe ...

*"Spiegeln"*



**Nicken**

**Lächeln**

**Ausreden lassen**



# Zuhörgeräusche



aha...

hmm ...

Geben Sie "Denkzeit"



**"Pause"**

**Wertvolle Technik**

Fangen Sie erst an zu sprechen,  
wenn Ihr Gegenüber mindestens  
zwei Sekunden lang nichts  
gesagt hat

**Erfordert Geduld**

# Pause

Eine Pause an der richtigen Stelle kann mehr bewirken als viele gesprochene Worte

# Optionen zum Abschluss

- Wie wollen wir verbleiben?
- Wie kann ich Sie unterstützen?
- ...

Statt "Sage-Technik" eine "Frage-Technik"

# Aktion formulieren

"Ist das so in Ihrem Sinne?"

"Findet das grundsätzlich  
Ihre Zustimmung?"

"Kann ich sonst noch etwas  
für Sie tun?"



# Nr. 1 Beschwerde der HCPs

In Richtung Industrie ...



Unzuverlässig ...

Daher ...



Versprechen Sie nur, was Sie  
halten können und machen Sie,  
was Sie sagen

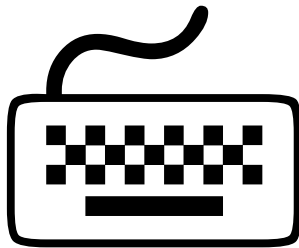
"Ihnen weiter alles Gute.

Auf Wiederhören, Herr Dr. Maier"

Erst auflegen, wenn  
Ihr Gesprächspartner  
aus der Leitung ist

# Follow-up

...



Email

Kundendatenbank

CRM

# Follow-up-Email

**Betr: Unser Telefonat zu ...**

Sehr geehrter Herr ...

Wir hatten ja ein effektives Telefonat zum Thema ...

Wie gewünscht, anbei ...

Bei Fragen erreichen Sie mich persönlich am besten via Email oder mobil auf ...

# Fazit

Vorbereiten

Zuhören

Wertschätzen

Nachbereiten

# Mehr

---

[www.umbachpartner.com](http://www.umbachpartner.com)

...





# Gesprächsführung

---

- 1) Freundliche zuversichtliche Einstellung
- 2) Menschliche Beziehung aufbauen
- 3) Das Gespräch durch Fragen steuern
- 4) Das behandeln, was Kunden interessiert
- 5) Durch Zuhören mehr vom Kunden erfahren

# Erlebniswelt

---

Je dichter ...

*If people are like you,  
they tend to like you*

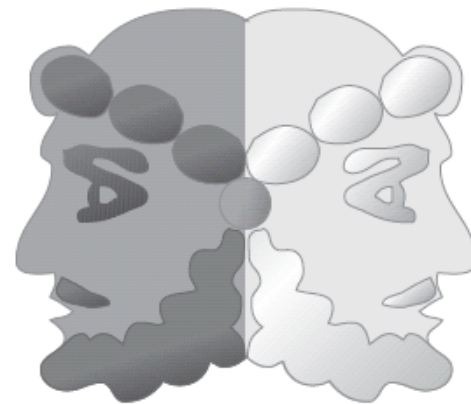
Influence: The Psychology of Persuasion by Robert Cialdini

"Ähnlichkeit schafft Vertrauen"

Worte, Dialekt ...

# Dunkel

# Hell

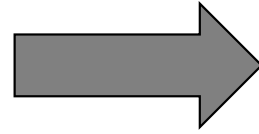


## Positive Sprache

# Stacheldrahtworte



"Wortfallen"



**Nicht schlechter  
als**

**Vergleichbar**



**Sie müssen**

**Vielleicht  
erwägen Sie ja**

**Stimme**





# "No-Gos"

- Rauchen
- Kühle Getränke



# Vorher

- Mund durch Übungen dehnen
- Eine Melodie summen
- *Happy Horse"*



Deutlich artikulieren

Deutlicher als Sie es  
gewohnt sind



- Langsam sprechen

Sie werden leichter verstanden.

Ihre Stimmlage wird niedriger.

# Tipp

Wenn Sie müde sind,  
telefonieren Sie im Stehen.



Viel Erfolg

...