

MSL-Telefontipps

Für Medical Science Liaison

Effektive Kommunikation mit
Experten auch am Telefon



Wie Sie die Macht
der Sprache nutzen

MSL-Telefon-Tipps

1

Ziel

Wenn Sie

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

wird sich das Training für Sie gelohnt haben


2

"Telefon-Skills"

Ein Handwerk,
das man lernen kann

3

Technisches



Headset


4


Einleitung


Die meisten Dinge wissen Sie schon
Ich erinnere Sie daran

5

3 Ebenen: Wert bringen

Beziehung 

Daten 

Transaktion 

...

3 Gründe, warum Sie anrufen

Gefühle induzieren

Beziehung festigen, Wohlwollen, Gewogenheit

Unterstützung geben

Sie helfen dem Empfänger, ein Problem zu lösen

Eine Handlung auslösen

- "Ja" zu einem späteren Telefonat
- "Ja" zu einem späteren Besuch
- "Ja" zu einer Follow-up-Email
- Dokumente downloaden ...

Hinweis: Sie wollen *nie* einfach so mal informieren.

Idealerweise machen Sie auf
allen 3 Ebenen Fortschritte

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
...

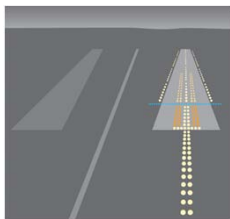
- Bei Beginn
- In der Mitte
- Bei Ende



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"

21

Fokus

Gibt die Sicherheit, alle wichtigen Punkte zu beachten

Niemals einfach ablesen (Vorlage "abtelefonieren")

22

Konzentrieren Sie sich

auf das Telefonat

23

Ablenkungen eliminieren

Alles, was stören könnte, ausschalten

24

Telefonate für Nebenbeschäftigungen nutzen

Absolutes Tabu

25

Kein Multitasking

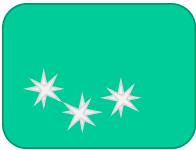
Essen, Trinken, Rauchen, Aufräumen

Tastaturgeklapper und Papiergeraschel hört man

26

Fokus

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



27

Sie berücksichtigen
den individuellen Bedarf


© Dr. Günter Umbach www.umbachpartner.com

Lösungen gibt es nur, wenn

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

© Dr. Günter Umbach www.umbachpartner.com 29

Motive

 **Offizielle Ziele** **Persönliche Ziele**

... "Logic makes people think,
Emotions make people act"

© Dr. Günter Umbach www.umbachpartner.com 30

Wahrgenommener Nutzen I

Offiziell-rational

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

© Dr. Günter Umbach www.umbachpartner.com 31

Wahrgenommener Nutzen II

Persönlich-emotional ("wahre Motive")

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

© Dr. Günter Umbach www.umbachpartner.com 32

Den Nutzen mit den richtigen
Worten ausdrücken ...

© Dr. Günter Umbach www.umbachpartner.com 33

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 ...



© Dr. Günter Umbach www.umbachpartner.com 34

Üben Sie

Ihre Aufzeichnung auf
Ihrem Smartphone:

Wie oft haben Sie eine dieser
Formulierungen verwendet?

© Dr. Günter Umbach www.umbachpartner.com 35

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

50

"Das Seelische kennt keine Verneinung"

51

~~Wir haben keine
Lieferschwierigkeiten~~

Natürlich ist die Versorgung
gewährleistet

52

Positiv formulieren

Das geht heute
nicht mehr

Gerne gleich
morgen früh

53

- →

Da haben Sie
mich nicht
richtig
verstanden

Lassen Sie mich
das vielleicht
klarer ausdrücken

54

Direkte Aussagen bevorzugen

keine schlechte Wahl eine gute Wahl

55

- →

Kein Problem Alles im grünen Bereich

56

Positiv formulieren

kaum Nebenwirkungen gut verträglich

57

Füllwörter vermeiden

Sozusagen

Ich meine

Ähh

Bemerken Sie bei Ihrer Aufzeichnung

58

Einwand

"Haben wir schon"

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

59

Einwand

"Zufrieden"

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

60

"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

61

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

66



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

...



© Dr. Günter Umbach www.umbachpartner.com 91

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

© Dr. Günter Umbach www.umbachpartner.com 92

Erlebniswelt

Je dichter ...

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

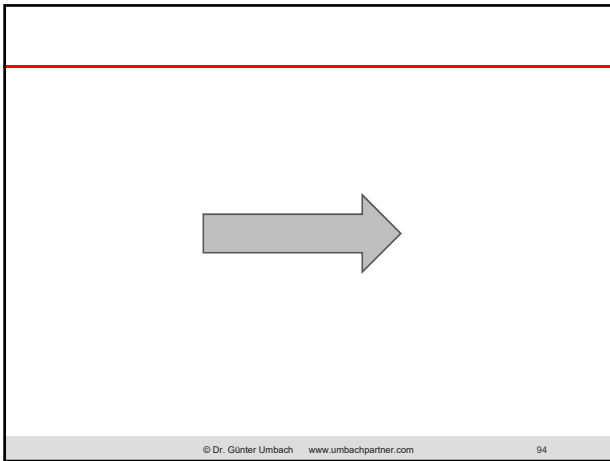
Influence: The Psychology of Persuasion by Robert Cialdini

"Ähnlichkeit schafft Vertrauen"


Worte, Dialekt ...

© Dr. Günter Umbach www.umbachpartner.com 93

© Dr. Günter Umbach www.umbachpartner.com 94



Dunkel **Hell**




Positive Sprache

© Dr. Günter Umbach www.umbachpartner.com 95

Stacheldrahtworte


"Wortfallen"

© Dr. Günter Umbach www.umbachpartner.com 96



Nicht schlechter als **Vergleichbar**

© Dr. Günter Umbach www.umbachpartner.com 97



Sie müssen **Vielleicht erwägen Sie ja**

© Dr. Günter Umbach www.umbachpartner.com 98

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

...
