

# MSR Fortbildung

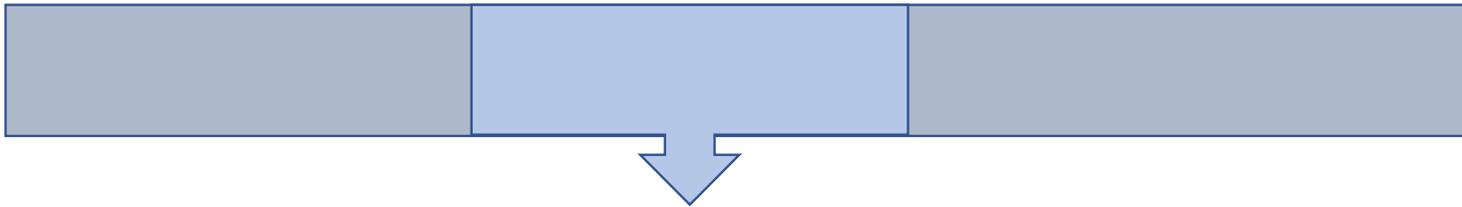
Gesprächsführung,  
Sprache, Formulierungen, Wortwahl ...

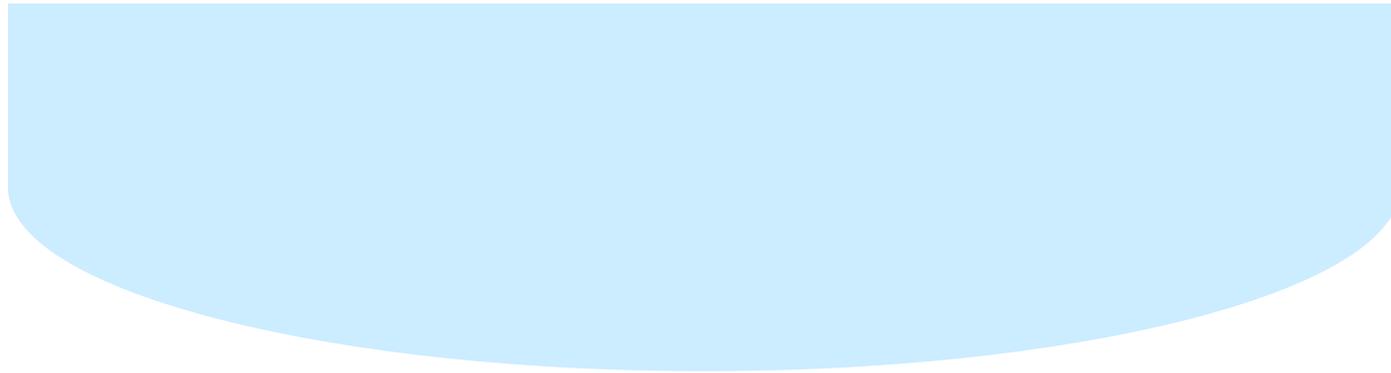
Pfizer-MSR-Termin-3\_Thema-2\_Formulierungen

© Dr. Günter Umbach [www.umbachpartner.com](http://www.umbachpartner.com)

für den deutschsprachigen Kulturraum

# Bei Bedarf





Einiges ist auch für  
den privaten Bereich nützlich

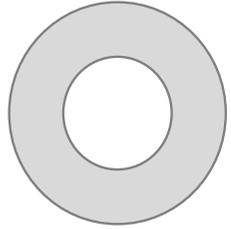
Es gibt unterschiedliche Meinungen

"konträre Trainingsschulen"

Es gibt keine pauschal  
anwendbaren Formulierungen



Wählen Sie, was zu Ihrem Stil passt

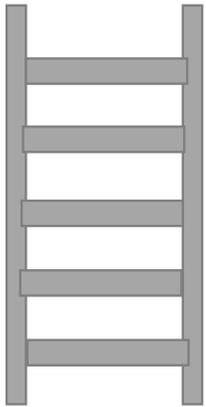


# Hilfreich

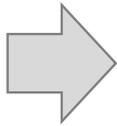
Innere Einstellung,  
Dinge auszuprobieren

# **Vor jeder Interaktion mit Experten**

Spreche ich überhaupt  
mit der richtigen Person?



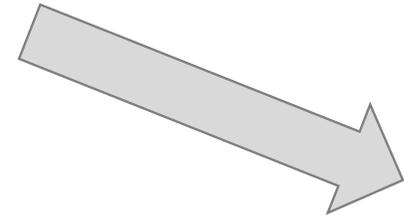
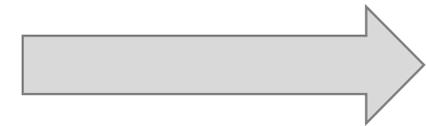
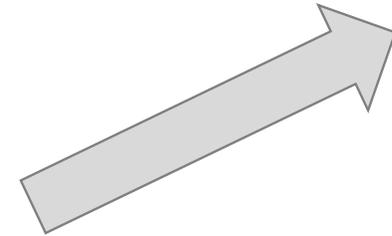
**Inhalte**



## Ausdrucksformen

- **Worte**
- Bilder
- Diagramme
- ...

**Kanäle**



# Prinzipiell 1

---

"Wer fragt, der führt"

"Gute Fragen vermeiden die Gefahr von Monologen und Belehrungen"

## Prinzipiell 2

---

Bei allem stets Wohlwollen und Wertschätzung  
durchscheinen lassen ...

... so dass sich Ihr Gegenüber stets freut,  
Sie zu sehen - unabhängig von den Daten,  
die Sie bringen

# Prinzipiell 3

---

Sie bleiben stets ruhig und souverän

---

Gesprächspartner-orientiertes  
oder  
Ziel-orientiertes Vorgehen



# 3 Kardinalfehler

---

Lernen Sie von meinen Fehlern ...

Zu viel reden

Zu wenig fragen

Zu wenig zuhören

---

Bauchgefühl und Zufall



Klare Skripte

Treffende Wortwahl

Effektive Formulierungen

---

# **Gesprächs-Termin bekommen**

# Anlass finden in der Person

---

## Hat der Experte gerade

- einen Vortrag gehalten
- ein Paper veröffentlicht ...

*"Ich habe Ihren ausgezeichneten Vortrag beim ... gehört"*

*"Ich habe Ihre aktuelle Publikation in ... gelesen" ...*

*"Darf ich daran anknüpfen und ..." ...*

Hinweis: Sie wollen **nicht** die Details der Publikation diskutieren, sondern lediglich die Verbindung zu **Ihrem** Thema schaffen

# Anlass finden im wissenschaftlichen Umfeld

---

In der **aktuellen** Ausgabe der Zeitschrift ...

Bei der **diesjährigen** Tagung der DGHO / ESMO / ASCO ...

Es wurden ja **neue** Guidelines zu ... vorgestellt

In Experten-Diskussionen wird der Punkt ...  
aktuell intensiv diskutiert.

# Anlass finden im Arbeitsumfeld

---

- Neue Position erhalten
- Neue Leistungsangebote der Klinik
- Kooperation mit anderem Krankenhaus
- ...

# Woher die Informationen

---



# Google Recherche

---

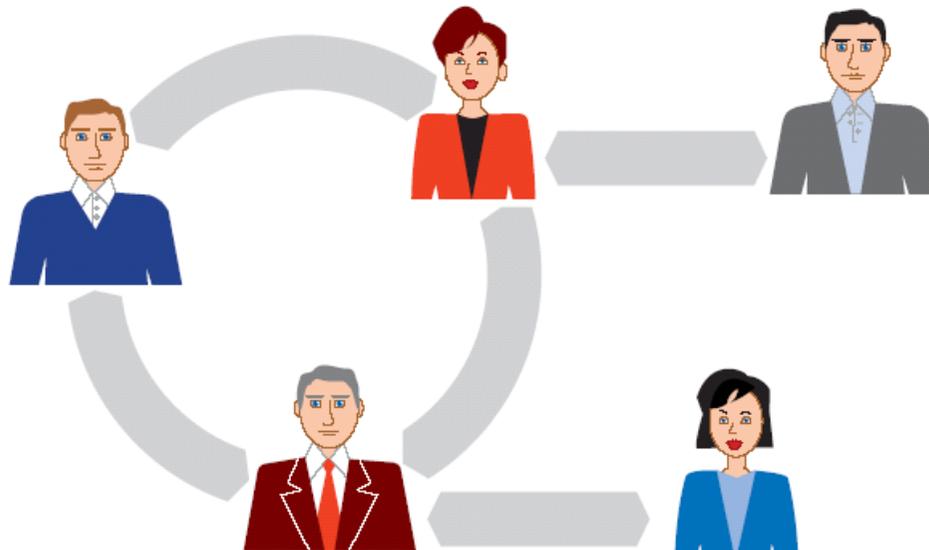
- Google Scholar
- Google Alert
- <https://trends.google.com/trends>

---

# Klinik- oder Praxis-Webseite

# Ihr Netzwerk

---



# Anlass finden bei Dritten

---

"Ich soll Ihnen herzliche Grüße ausrichten von Dr. Peter Maier, der empfohlen hat, Sie anzusprechen ...

?

**Voraussetzung:**  
Aktiv nachfragen ...

## Weitere Optionen

---

"Ich habe in den letzten Wochen mit mehreren Ihrer Kollegen im Bereich ... gesprochen.

Eine Sache, die diese derzeit besonders beschäftigt, ist ... "



## Per Telefon Beispiel

Hier ist Fritz Maier von der medizinisch-wissenschaftlichen Abteilung von ...

Wir kennen uns von ...

Bei der neulichen Tagung der ... sind ja aktuelle Therapieempfehlungen für Patienten mit ... vorgestellt (und kontrovers diskutiert) worden.

## Jeweils Vereinbarung anstreben (CTA)

---

Inwieweit ist das eventuell auch für Sie von Interesse?

*oder*

Inwieweit haben **Sie** als ... Interesse, das in einem etwa ..-minütigen Gespräch (digital oder vor Ort) zu beleuchten / zu erörtern / zu diskutieren ...

unter anderem auch im Hinblick auf Ihre Praxis / Ihre Patienten / die zukünftige Behandlung von ...

---

Vielleicht möchten Sie ihr  
eigenes Skript aktualisieren

---

# Gespräch

# Limitierte Zeit effektiv nutzen

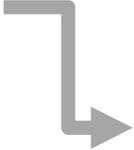
---

Guten Morgen, Frau Dr. Maier  
Schön, Sie wieder zu sehen.

Wir hatten ja 20 Minuten für unser  
Gespräch vorgesehen.

Bleibt es dabei? ...

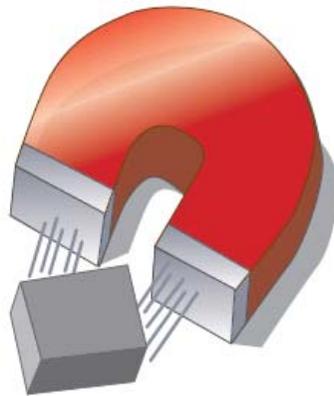
---



Darf ich dann gleich auf den Punkt kommen?

# Hilfreich für Gesprächsinhalte

---



"Magische"  
Formulierungen

Auch die Reihenfolge zählt!

---

# Eingangsformulierungen

## mehrere Optionen



---

"Von Ihrer Seite, was sind  
Ihre Top-Prioritäten, über die  
wir zuerst reden sollten?"



---

Ich habe Ihren exzellenten Vortrag  
über ... auf dem .. Kongress gehört  
...



---

Ein Thema, das auf dem ..  
Kongress intensiv diskutiert  
wurde ...



In Vorbereitung auf unser  
Gespräch habe ich die Website  
Ihrer Klinik angeschaut und ...



Ein Thema, das viele Ihrer  
Kollegen aktuell beschäftigt, ist ...



---

"Darf ich Sie als Experte zum  
Thema ABC fragen, inwieweit ..."

● ● ● Empfehlung

---

"Darf ich Sie fragen, wen ich zu diesem Thema noch ansprechen sollte?" ...

"Darf ich Grüße von Ihnen ausrichten?" *oder*

"Darf ich mich auf Treffen beziehen?"



Bewusst diffus

"Gibt es noch weitere Punkte, die wir aus Ihrer Sicht besprechen sollten?"

Argumente schließen den Geist,  
Fragen öffnen den Geist

# Angestrebt: Schrittweise Zustimmung

---

Ja Ja Ja Ja

Eine Sequenz von inneren "Ja"-Schritten →

"Micro-Commitments" einholen

# Formulierungen, die ein "Ja" erleichtern

---

"Ist das so in Ihrem Sinne?"

"Findet das grundsätzlich Ihre Zustimmung?"

"Ist das so für Sie in Ordnung?"

Dem **Gegenüber** drei Punkte ins Gedächtnis rufen

Drei Dinge bleiben **mir**  
von unserem Gespräch  
in Erinnerung

# Verbesserungspotenzial ?

Wenn ich etwas besser machen könnte -  
und sei es nur ein **bisschen** - was wäre das?

Ich bin da ganz offen

# Realität

---

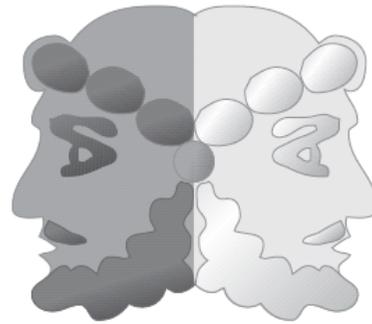
Wie oft werden die Punkte berücksichtigt?

...

# Worte

"Worte sind die mächtigste Droge,  
welche die Menschheit benutzt."

Rudyard Kipling



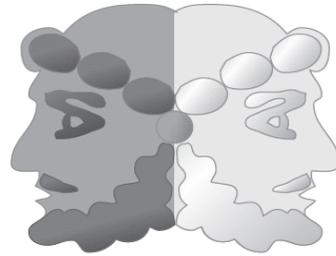
**Mit der Sprache spielen Sie ein  
unglaublich gefährliches Spiel**

Frank Luntz: Words that work

# Fallen und Fallstricke bei der Wortwahl

# Sprache: Positiv formulieren

---



Das Medikament  
hat nur wenige  
Nebenwirkungen

Das Medikament  
ist gut verträglich

-



+

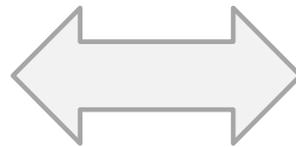
Keinen negativen  
Einfluss auf den  
Stoffwechsel

Stoffwechsel-  
neutral

?

---

**Gleichwertig**



**Vergleichbar**



---

"Jeder kann telefonieren"

"Jeder kann eine Email schreiben"

"Bauchgefühl reicht"

---

Im Prinzip ja,  
aber nicht unbedingt effektiv

# Effektiv?

---

...

Gesprächstermin erhalten?

← Vielzahl von Faktoren ...

Wie effektiv sind die Skripte / Texte?

?

---

Erstellen Sie (soweit noch nicht geschehen)

Ihr eigenes Skript

- für Telefonate

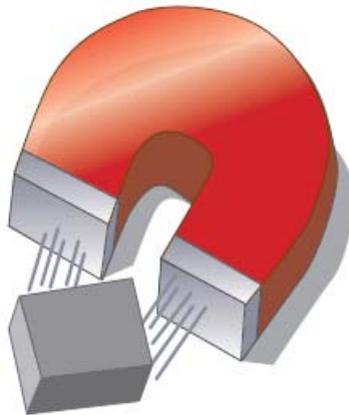
- für vor-Ort Gespräche

....

**Nicht** Wort für Wort, sondern Textbausteine und  
Stichworte (**nicht** auswendig lernen)

# Text-Analyse-Instrumente

---



- Kunden-Orientierung
- Direktheit
- Nutzen-Sichtbarkeit

# Kunden-Orientierung

---

Fokussiert auf den Adressaten ?

Sie *oder* Ihr *oder* Kundenname

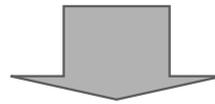
---

Wir *oder* Unser *oder* Firmenname

Je höher, umso besser

---

Unsere Firma informiert über die neuen Trends



Sie erfahren die neuen Trends

---

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

Dale Carnegie

---

Im Gespräch mit **Namen** ansprechen ...

Wie häufig ?

Womit haben Sie die besten  
Erfahrungen gemacht? ...



Beginn

Mitte

Ende

# Direktheit

---

Bejahende und positive Aussagen ?

Direkte Aussagen

---

Alle Aussagen

Je höher, umso besser

# Mach bejahende Aussagen

---

keine schlechte  
Wahl

eine gute  
Wahl

# Stacheldrahtworte

---

schlecht  
problematisch  
schwierig  
Einwand  
.....

.... Eliminieren ..



"Ein gefährliches Organ  
ist die Zunge"

# Interesse und Wertschätzung ausdrücken ?

Phantastisch

Wunderbar

Wundervoll

Toll

Spannend

Interessant

Cool

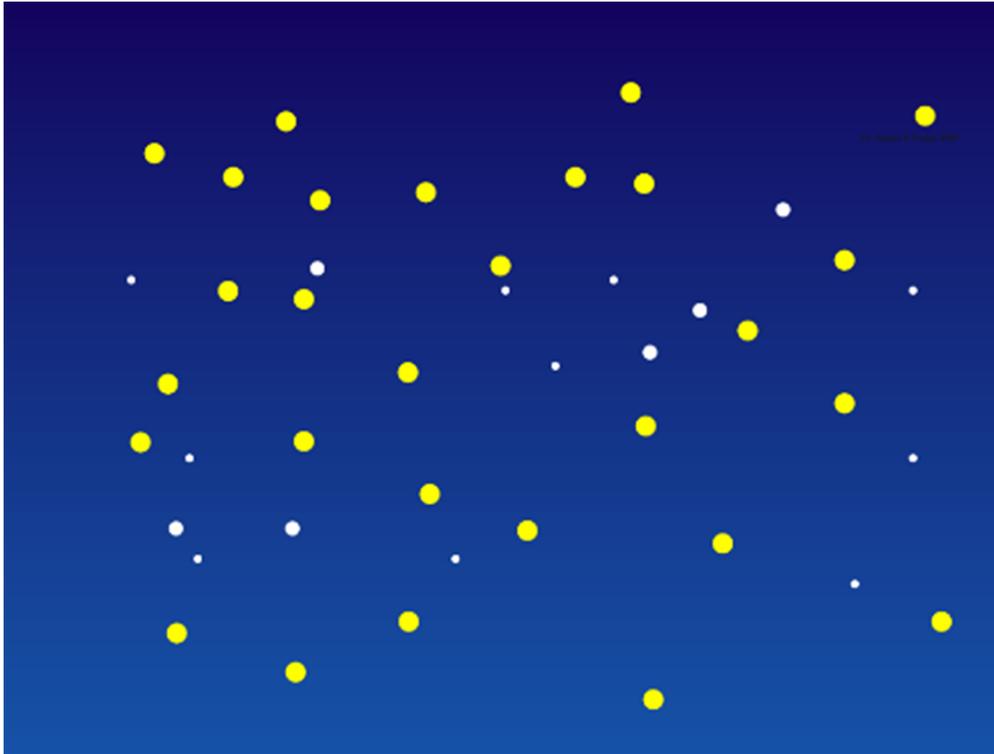
G.

.... Körpersprache

.... "Erzählen Sie mehr"

# Nutzen-Sichtbarkeit

# Worte wie Goldstaub



Nutzen sichtbar machen

- Substantive

- Verben



<http://www.wortemittlung.de/positive-worte.html>

# Nutzen-Sichtbarkeit: Substantive

---

Wert

Stellenwert

Vorteil

...

---

Gesamtzahl der Wörter

Je höher, umso besser

# Nutzen-Sichtbarkeit: Verben

## Beispiele

Damit verbessern Sie ...

Damit können Sie leichter ...

Dadurch erhalten Sie ...

Das ermöglicht Ihnen ...

Das erleichtert Ihnen ...

Das bedeutet für Sie mehr ...

Das bringt Ihnen mehr ...

Damit haben Sie mehr ...

"Überleitungs-  
Formulierungen"

"Gelenksätze"



# Tipp zur Implementierung

Geplantes **Gespräch** (mit Sparringspartner) aufnehmen

→ Aufzeichnung hören

**Email-Entwurf** an einen sprachlich versierten Kollegen geben

→ Feedback einholen

Wie viele machen das?

# **"Softener" bei Einwänden**

*Ein "Nein" vermeiden*

Vielen Dank, dass Sie das so offen  
ansprechen

Darf ich fragen, was meinen Sie genau mit ...

~~Mein Einwand wäre ...~~

?

Lassen Sie mich das ergänzen ...

**Auf angenehmere Dinge umleiten ...**

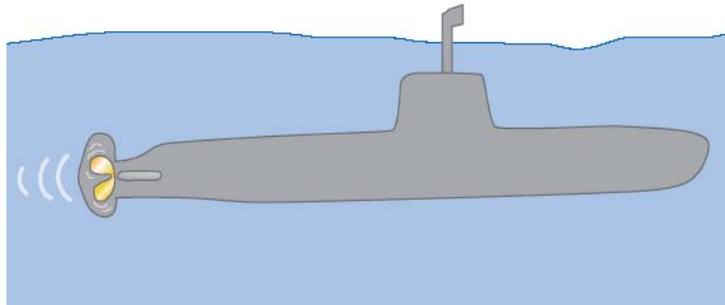


Einmal abgesehen davon, wäre es für Sie ...

Mal angenommen, dieser Punkt wäre gelöst ...

Gesetzt den Fall, das wäre möglich, ...

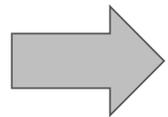
# Situation



HCP auf "Tauchstation"

**TN** → **mir**

Wir müssen warten, bis der Experte sich meldet



Follow-up: Softe Art



Via Email oder Telefonat

"In Ergänzung zu unserem Gespräch vor zwei Wochen hier noch eine aktuelle Information ..."

# Die Psychologie der Überzeugung

Menschen lassen sich eher gewinnen, wenn sie den Eindruck haben, dass man sich ähnlich ist.

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

Influence: The Psychology of Persuasion by Robert Cialdini

Diese Merkmale können auch  
nebensächlich sein.



# Ähnlichkeit schafft Vertrauen

- Aussehen
- Sprache
- Akzent
- Vokabular
- ...



Anpassen

*("customize", "tailor")*

Je dichter Sie die verbale Erlebniswelt  
des Anderen andocken ...

# Email

## Version I

Sehr geehrter Herr Dr. Maier

Bei unserem Gespräch ....

## Version II

Herrn Chefarzt Dr. Peter Maier

Sehr geehrter Herr Dr. Maier

Bei unserem Gespräch ....

# Industrie    Ärzte    Apotheker

Produkt



Marke



Brand



Präparat



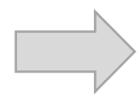
Medikament



Arzneimittel



# Zielgruppenspezifische Ansprache



niedergelassene Onkologin

Sie als Healthcare Professional

Sie als Mitglied der Heilberufe

- Sie als Medizinerin
- Sie als Ärztin
- Sie als Onkologin
- Sie als niedergelassene Onkologin

Jeder Fachbereich bzw. jede *Medical-Scientific Community* hat ihre eigenen spezifischen Begriffe und Abkürzungen ...

*Beispiel:* Onkologie: PFS, OS ...

Kardiologen, Dermatologen, Nephrologen  
haben ihr eigenes Vokabular



# Personalisieren



Nicht dieselbe Standard-Formulierung,  
sondern unterschiedliche Versionen  
je nach Person verwenden

# Korrespondenz

*Experte schreibt:*

?

Sehr geehrter Herr Dr.

Sehr geehrter Herr Dr.

Guten Tag Frau

Guten Tag Frau ...

Liebe Frau

Liebe Frau

Hallo Frau

Hallo Frau ...

[https://www.umbachpartner.com/de/  
geheimnis-guter-grussformeln-und-emailsignaturen](https://www.umbachpartner.com/de/geheimnis-guter-grussformeln-und-emailsignaturen)

*Nur wenn Sie sich  
dabei wohlfühlen*

# Korrespondenz

*Experte schreibt:*

?

Mit freundlichen Grüßen

Mit freundlichen Grüßen

Beste Grüße

Beste Grüße

Herzliche Grüße

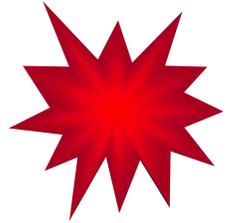
Herzliche Grüße

LG

LG

[https://www.umbachpartner.com/de/  
geheimnis-guter-grussformeln-und-emailsignaturen](https://www.umbachpartner.com/de/geheimnis-guter-grussformeln-und-emailsignaturen)

*Nur wenn Sie sich  
dabei wohlfühlen*



## Wort der Vorsicht

Positiv: Ja, aber ...

... in Europa das in den USA häufige  
"Sugar-Coating" vermeiden ...

~~"Awesome", "Wonderful", "Fantastic" ...~~

~~"Fantastisch, das ist ja wunderbar" ...~~



Also keine Zuckerwatte

kein Zuckerguss

Wortwahl

Beispiel

**Indirekt oder  
negativ formuliert**

**Direkt und positiv  
formuliert**

Sonderbar →

Originell ?

Verrückt →

Sehr kreativ

Verwirrend →

Aufregend

Kostenlos →

Gratis

Kompliziert →

Vielschichtig

Beispiel

**negativ formuliert**

**positiv formuliert**

Kostenreduktion →

Ersparnis

?

Problem →

Offene Frage

Beispiel

**Gut nach Gründen fragen: "Warum ... ?" → ?**

"Wodurch - glauben Sie - ist diese Situation entstanden?"

Beispiel 2

**Gut nach Gründen fragen: "Warum ... ?" →**

"Wodurch - glauben Sie - ist diese Situation entstanden?"

"Womit könnte dies Ihrer Meinung nach zusammenhängen?"

Beispiel 2

**Gut nach Gründen fragen: "Warum ... ?" →**

"Wodurch - glauben Sie - ist diese Situation entstanden?"

"Womit könnte dies Ihrer Meinung nach zusammenhängen?"

"Welche Umstände haben Ihrer persönlichen Auffassung nach dazu geführt?"

Beispiel

## **Zielführend bei Beschwerden reagieren**

"Danke, dass Sie mich auf diese Situation aufmerksam machen."

"Wie könnte Ihrer Meinung nach eine Lösung aussehen, die für alle Beteiligten fair ist?"

# **"Abmildernde" Formulierungen**

Einleitende, einführende, einfühlsame  
Worte, die Widerstände reduzieren

Ein Punkt, der vielleicht ...

... Aus Ihrer persönlichen Sicht ...

Beispiel 4

## **Zum Sprechen animieren**

"Erzählen Sie doch mal ..."

"Das ist ja interessant ..."

→ schweigen und zuhören ...

"Der Wert einer Pause"

# Übergänge schaffen

*Nachdem das Gegenüber ausgeredet hat*

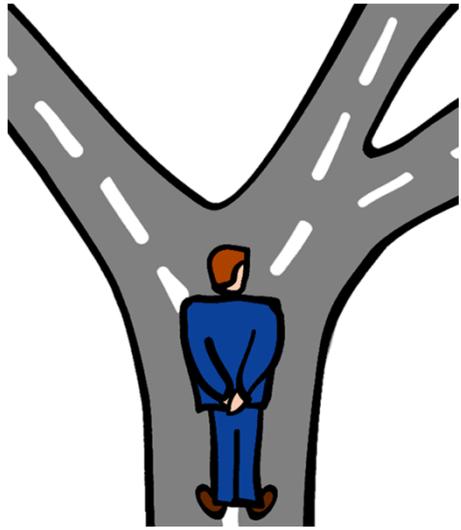
"Ergänzend zu dem, was Sie gerade sagten ..."

"Dazu ist vielleicht von Interesse, dass ..."

# Die Zukunft gestalten

Schaffen Sie stets eine Antwort auf die Frage

*"Wie geht es weiter?" ...*



Es gibt meist irgendwas,  
was man andenken kann,  
um Fortschritte zu machen

Auch kleine Schritte zählen ...

→ "Call-to-Action"

# Optionen

"Ja" zu einem späteren Telefonat

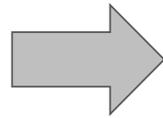
"Ja" zu einem zukünftigen Besuch

"Ja" zu einer Follow-up-Email

"Ja" zu einer Verlinkung

"Ja" zur Beleuchtung einer Kooperation

"Ja" zu ... **?**



**KOL**

Haben Sie Anmerkungen oder Ideen ...

... beispielsweise in Richtung Publikation,  
Präsentation, Workshop, Expertenrunde  
...

Aber: keine falschen Hoffnungen wecken



Die richtige Balance finden

# Bei allem ist der Kontakt zu Ihnen wichtig

Wenn bei der Zusammenarbeit oder bei der Verwendung von Präparaten Fragen auftauchen sollten:

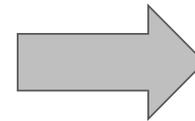
Rufen Sie mich bitte direkt an. Ich werde mich persönlich darum kümmern. Hier ist meine Mobilfunknummer

Visitenkarte

# Ziel

---

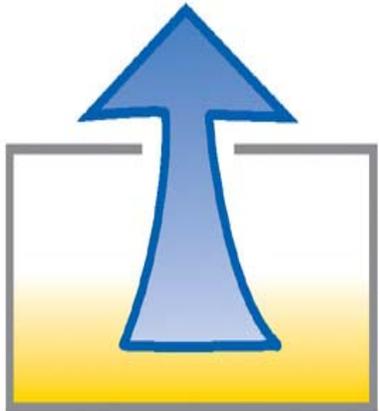
Ihr Gegenüber  
involvieren und  
etwas bewirken



Ergebnisse

# Verbale Programme

---



Sprachmuster zu durchbrechen  
ist herausfordernd ... →

---

Erkenntnis allein reicht nicht

... →

# Adaptieren und ausprobieren

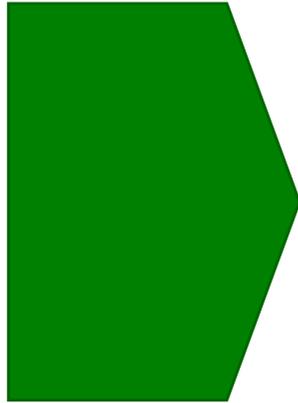
---

Ihre eigene Version erstellen:  
Worte und Formulierungen  
an Ihren eigenen Stil anpassen  
und im Alltag testen

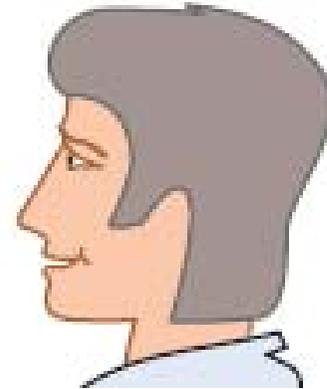
→ sich von Anderen abheben

# **Ihre persönliche Sicht zum beleuchteten Know-how**

- Welche Punkte waren besonders wichtig?
- Was war zu stark vereinfacht?
- Was wird im Alltag oft wenig berücksichtigt?



Turbo ...



Kollegin oder Kollege  
als Sparringspartner

Appendix

**Weitere Tipps**

# Ratgeber

Treffende Wortwahl

effektive Texte

überzeugende Formulierungen

[www.wortemitwirkung.de](http://www.wortemitwirkung.de)