

MSR Fortbildung

Persönliche Beziehungen
("Soft skills"), Differenzierung, etc.

Pfizer-MSR-Termin-4_Thema-2_Beziehungen

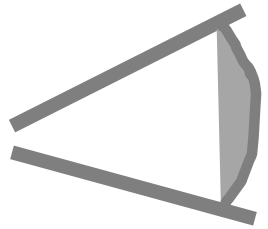
© Dr. Günter Umbach www.umbachpartner.com

Prinzipiell: Wahl des Themas

Sprechen Sie mit Ihrem
Gesprächspartner über Dinge,
die ihn / sie interessieren -

bevor Sie über Dinge sprechen,
über die Sie sprechen möchten

Motive / Bedarf

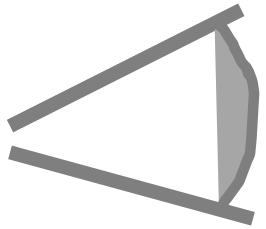


Offizielle
Ziele

Persön-
liche
Ziele

...

Motive / Bedarf



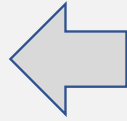
Offizielle
Ziele

Tiefe
*"Schmerz
dahinter"*

...

Wahrgenommener Nutzen | Offiziell

- Neuigkeiten
- Kooperationen
- Bessere Therapie
 - Effektiver
 - Verträglicher
 - Einfacher
 - Höhere Compliance
 - Weniger Komplikationen



Aktuelle Daten

Ein MSL weiß mehr
über das therapeutische
Prinzip als viele Experten

Wahrgenommener Nutzen II

Persönlich-emotional

"wahre Motive", "wirkliche Entscheidungsgründe"

- Persönliche Anerkennung
- Karriere / Laufbahn
- Profil bei Kollegen / Zuweisern
- Abwechslung
 - Freie Zeit
 - Sicherheit
 - Geldwerte Vorteile

Hilfreich, wenn Sie

- offizielle

und

- persönliche

Motive bedienen.

Case study

KOL: "Die Dinge haben sich sehr geändert"

Sie: ... "Möchten Sie mehr erzählen?"

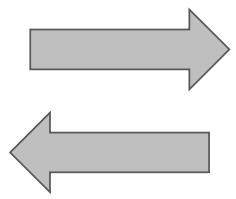
...

"Inwieweit kann ich Sie
vielleicht unterstützen?"

Zusatzfrage

Welche Dinge ("Privilegien")
können Sie insbesondere
Ihren VIP-Experten offerieren?

3 Ebenen der Interaktion ...



Persönliche Beziehung

"Rapport" (englisch)

Einen guten Draht zu jemandem haben

Professionell bzw. im Business-Kontext

Qualität der persönlichen Beziehung

Beruh auf:

- Wechselseitiger Respekt
- Auf ähnlicher Wellenlänge sein
- Vertrauen

? ...

Zu Beginn einer Interaktion

Möglichst frühzeitig herausfinden

Wie tickt der / die Andere?

Was für ein Persönlichkeitstyp?

Beispiele

- Analytisch
- Empathisch
- Macher-Typ
-

Persönlichkeitstypen

"Farbentypen-Modell nach Insights"

Rot: Aktiv, ungeduldig ...

Blau: Sachlich, gut vorbereitet ...

Grün: Sympathisch, kommunikativ ...

Gelb: Kontaktfreudig, kreativ ...

Es gibt Mischtypen mit unterschiedlichen Anteilen

→ ...

Relevant: An das jeweilige Gegenüber
adaptieren und anpassen ...

Individualisieren und personalisieren ...

Die meisten von Ihnen
machen das intuitiv richtig

Wie gehen Sie damit um?

Welche Punkte sind für eine gute
professionelle Beziehung förderlich?

Einige Impulse

The human aspect

"The way you meet, greet and treat people"

"Gutes Erlebnis" schaffen

Förderlich

- Optimistische Grundhaltung
- Gemeinsamkeiten hervorheben
- Gute Fragen stellen
- Aktiv zuhören: Ein offenes Ohr haben
- Wertschätzung zeigen →

Wertschätzung: Im Gespräch

- Freundlich
- Respektvoll
- Anerkennend
- Wohlwollend und hilfsbereit
- Zugewandt
- Dem anderen volle Aufmerksamkeit widmen

"Eigene Radar" auf empfindlich stellen

Interest, Quality Time, Words of Affirmation, Acts of Service

"Why a Simple Act of Kindness Is Not as Simple as It Seems: Underestimating the Positive Impact of Our Compliments on Others." Vanessa Bohns, Cornell University

Wertschätzung: Nach dem Gespräch

- Zuverlässig / Verlässlich
- Schnell / Zeitnah

? ...

Geben Sie Ihren Partnern das Gefühl von Sicherheit:
Geben Sie nur Versprechungen, die Sie halten können.
Unzuverlässigkeit wirkt wie ein Gift.

Für alles nötig

- Interesse am Anderem
- Den Anderen im Mittelpunkt sehen
- Langfristig denken ("langer Atem")
- Gute Vor- und Nachbereitung

Differenzierung

Es gibt Menschen, die unterschätzen und
es gibt Menschen, die überschätzen ihren Wert

? ...

"You are more unique than you think"

- Eric Jorgenson, Autor -

Da wir alle im Wettbewerb stehen

Abschied vom Mittelmaß ...

Was erhält Ihr Gegenüber bei Ihnen,
was er/sie woanders nicht erhält?

Was zählt

Nicht Anstrengungen, sondern Ergebnisse
(den Nutzen, den Sie bringen)

"Not efforts, but results"

Impulse

Beispiele: Sie ...

- kennen die neuesten Daten

* Sie können früher über aktuelle Entwicklungen informieren als die Mitbewerber (*Agilität*)

← Google Alert, Kongress-Besuche, Netzwerk

Beispiele: Sie ...

- kennen die neuesten Daten
- haben den besseren Überblick

(Statt reinen Daten) bieten Sie:

- Hintergrundinformationen
- andere Perspektiven
- Erklärungen ...

Und Sie bringen das

- prägnanter

- anschaulicher

- kurzweiliger

'rüber als Ihre Mitbewerber

...

"Story Telling"

Beispiele: Sie ...

- kennen die neuesten Daten
- haben den besseren Überblick
- stellen zielführendere Fragen

... die Sie sich vorher gut überlegt haben

Beispiele: Sie ...

- kennen die neuesten Daten
- haben den besseren Überblick
- stellen zielführendere Fragen
- **haben ein besseres Netzwerk**

... das Sie sich konsequent über die Jahre
aufgebaut haben

Beispiele: Sie ...

- kennen die neuesten Daten
- haben den besseren Überblick
- stellen zielführendere Fragen
- haben ein besseres Netzwerk
- **bieten attraktivere Kooperationsprojekte**

... da Sie die Ideen und Ihre Firma (limitiert)
die Ressourcen haben

Beispiele: Sie ...

- kennen die neuesten Daten
- haben den besseren Überblick
- stellen zielführendere Fragen
- haben ein besseres Netzwerk
- bieten attraktivere Kooperationsprojekte
- **machen eine effektiveren Follow-up**



Effektiver Follow-up

Sie schaffen stets eine Antwort auf die Frage

"Wie geht es weiter?" ... bzw

"Was sind die nächsten Schritte?" ...

Fast jedes Gespräch verdient eine personalisierte Follow-up-Email (*meine Meinung*)

← Selbstdisziplin

Zwischen-Zusammenfassung ...

- kennen die neuesten Daten
- haben den besseren Überblick
- stellen zielführendere Fragen
- haben ein besseres Netzwerk
- bieten attraktivere Kooperationsprojekte
- machen eine effektiveren Follow-up

Idealerweise ergänzen
und verstärken sich
die erwähnten Punkte

Kommunikationsfertigkeiten

Am geringsten entwickelt und
am meisten optimierbar

Körpersprache (Non-verbal: Mimik, Gestik)

Schlagfertigkeit

Stimme

- Zuhören

Aktives Zuhören

"Gütig und wohlwollend hinhören"

Als Erfolgsfaktor unterschätzt



Die Stimme, die die meisten Menschen am liebsten hören, ist ihre eigene

**Viele Leute wollen nicht dir
zuhören, sondern sich selber**

$$\frac{\text{👂} \text{👂}}{\text{👄}} = \frac{2}{1}$$

Können Sie gut zuhören?



Ja, wenn Sie in

Gesprächen mehr als ... **50% bis 70%**
der Zeit zuhören*

Chat

* nicht reden

Skilled rainmakers talk only
20 to 30 % of the time.

Ford Harding: Rain Making

Wenig reden,
gut fragen,
aktiv hinhören

Stop talking
start asking
start listening

Paraphrasieren (Spiegeln)

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

→ ...

Paraphrasieren

Beispiel

Wenn ich Sie richtig
verstanden habe, möchten
Sie einerseits gerne ...
und andererseits auch ...

Persönliche Ergänzung

Als Erfolgsfaktor unterschätzt

Zuverlässigkeit

Deadlines einhalten



Wie gut sind Sie erreichbar?

Anmerkung:

Ein MSL hatte in seinen Emails
nie eine Mobilfunknummer

Ihre Reaktionszeiten

Response time

Wie schnell beantworten Sie
Ihre Voicemails bzw. Emails? ...

Chat

"Authentisch sein"

Persönliches preisgeben



... Meine Meinung:
Nur wenn Ihr Gegenüber wirklich daran
interessiert ist

Kultivieren Sie Ihre natürliche Neugier

Fragensteller
sind Weichensteller ...

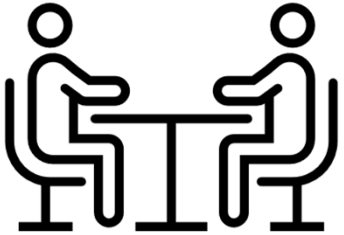
... Sie lernen permanent dazu

"Power Question"

Darf ich Sie fragen, inwieweit es etwas gibt, das **Sie persönlich** besonders interessiert?

...  "Heiße Herdplatte finden"

Bei Gesprächen



Warten Sie stets einige Sekunden,

bis Sie die nächste Frage stellen ...

oder

Ihr Gegenüber etwas hinzufügt



Bei Telefonaten

Bleiben Sie in der Leitung, ...

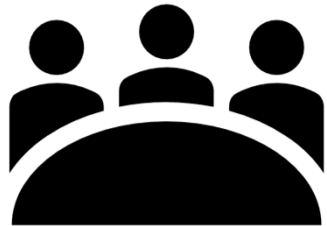
... bis der Andere auflegt



Bei Online-Konferenzen

Warten Sie, bis ...

die Anderen sich ausloggt haben ...



Sie sind der letzte, der sich ausloggt



Erfordert

... **Geduld** ...

Kann man lernen

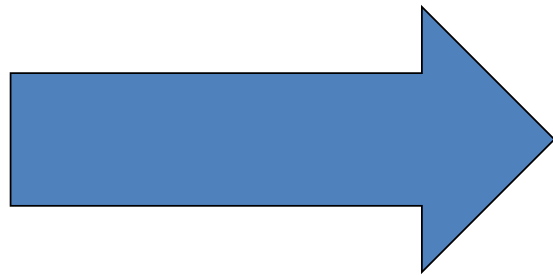
Relativ ungeduldiger Mensch

Abschluss-Formulierungen ?

...

Wo wir schon persönlich miteinander reden, gibt es sonst irgend etwas, was wir besprechen sollten?

Gibt es sonst irgendwas, was ich für Sie tun könnte?



Welchen der beleuchteten Punkte halten
Sie für den wirkungsvollsten ?

...

Wiederholung und Fazit

Lassen Sie den anderen ausreden

Stellen Sie Fragen

Nehmen Sie auch wahr, was nicht offen gesagt wurde

Halten Sie Augenkontakt

Seien Sie offen für Neues

Vergewissern Sie sich, dass Sie Sätze richtig verstehen

Machen Sie sich Notizen ...

Wenn Sie in **einer** Sache wirklich überragend
sein könnten, welche wäre das? ...

If I could be truly excellent at only one thing, what would it be?

Woran würden Sie das merken?

Verstärken Sie diese Fähigkeiten



Einsicht

"Nichts macht Leute glücklicher als das Gefühl, dass du an ihrem Glück und Erfolg interessiert bist."



Was war am wichtigsten?

