

MSR Fortbildung

Vor-und-Nachbereitung einer HCP-Interaktion

Pfizer-MSR-Termin1-Vor-und-Nachbereitung

Wählen Sie was passt

Fachliches

- Gut informiert sein
- Aktuelle Daten kennen
- Themen vergegenwärtigen



Meine Beobachtung:
Meist vorhanden

Temporär die "Firmen-Brille"
abnehmen und die
"Kunden-Brille" aufsetzen

Meine Impulse: Ihre Sicht

- Was ist besonders wichtig?
- Was wird im Alltag oft wenig berücksichtigt?
- Was würden Sie modifizieren?
- Was sehen Sie anders?

Zuerst

Stets einen guten Grund
für Kontakt finden

"Dossier-Technik"

Vorher recherchieren und etwas herausfinden, was von Interesse für die Zielperson ist ...

← Informationsquellen gezielt nutzen

Anlass finden im vorhergehenden Kontakt:

An Notizen zum Thema anknüpfen

Bei unserem letzten Gespräch äußerten
Sie ja Interesse an ...

Bei unserem letzten Gespräch in bei ...
schien ja ... besonders relevant für Sie zu sein.
Dazu gibt es jetzt aktuell ...

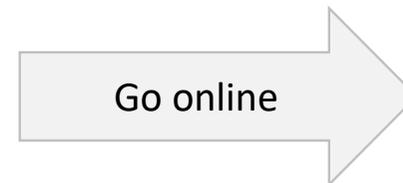
Anlass finden in der Person

Hat der Experte gerade

- ein Paper veröffentlicht
- eine neue Position bekommen
- einen Vortrag gehalten (wie gut ist er/sie als Referent?)
*("Ich habe Ihren ausgezeichneten Vortrag gehört.
Darf ich daran anknüpfen und eine Frage dazu stellen ...")*
- ...

Recherche

- Google Scholar, Google Alert, Google Trends
- XING, LinkedIn
- Ihr Netzwerk ...



Anlass finden im wissenschaftlichen Umfeld

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

Bei der diesjährigen Tagung ...

Letzte Woche fand ja der ... Kongress statt

Die ASCO hat ja gerade neue Guidelines
zu ... veröffentlicht

Es gibt ja neue Trends in der Behandlung
von ..."



Anlass finden im Arbeitsumfeld

- Neue Leistungsangebote des Klinik
- Kooperation mit anderem Krankenhaus
- ...

?

Recherche

- Klinik-/ 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 ...

Optionale Formulierungen

Darf ich Sie zu einem speziellen Thema um Ihre Meinung bitten?

Was mich persönlich erstaunte ...

Ein Punkt, der mich überraschte, war ...

Ihr Gegenüber → ?

ist geneigt, Ihnen Dinge, die oberflächlich wenig Sinn ergeben, zu erklären

Das Finden dieser Anlässe

"kann man automatisieren"

Nur teilweise

ist eigene Arbeit ...



Personalisieren!

Sie als persönlicher "Brücken-Bauer"

Unternehmen



Experte

Nie Brücken verbrennen

Negativbeispiel

Hallo Herr Umbach,
Wenn Sie nicht innerhalb von 48 h antworten,
werden wir die Kommunikation von unserer
Seite einstellen.

Reihenfolge

- 1) Gute Fragen stellen bzw. Einleitungs-
Formulierungen bringen
(Erfordert Geschick und Geduld)
- 2) Diese als Steilvorlage nutzen,
um zu Ihren Interessen zu navigieren

...



?

Hinlenken zu Ihren Themen

- Das passt gut zu den Erkenntnissen ...
- Lassen Sie mich das ergänzen durch ...
- Was Sie gerade sagen, ist auch dahingehend interessant ...

Bedenken eines Teilnehmers

Besteht nicht das Risiko, dass sich der Experte "gestalkt" fühlt?

...

- 1) Sie nutzen frei verfügbare Informationen
- 2) Der Experte möchte sichtbar sein

"Game changer"

Oft unterschätzt:

Nachbereitung

...

"Follow-up"

"Dinge im Nachgang"

"Hausaufgaben"

Follow-up: Intern

Wichtige Punkte aus dem Gespräch notieren

Idealerweise → CRM

Gibt es neue Insights?

Erfahrungen mit Kollegen austauschen

Kommunikation mit crossfunktionalen Teams

Follow-up: Extern

Kommunikations-Strang aufrecht erhalten

Fortschritt eventueller Projekte gewährleisten

Wir hatten aber keine Aktion
besprochen

TN

?

Meist gibt es irgendwas, was
man andenken oder machen kann,
um Fortschritte zu machen

Auch kleine Schritte zählen

Der Arzt wollte keine
weiteren Infos

TN

?

Wie Sie praktisch immer ein "Ja" bekommen

"Wäre es in Ihrem Sinne, wenn ich
Ihnen ergänzend ...* zusende?"

* Zusatz-Info, Publikation, Slide ...

Der Experte machte keine Anstalten
in Richtung Kooperation

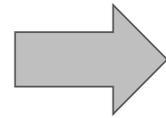
TN

?



"Haben Sie vielleicht Anmerkungen oder Ideen, wie man das vertiefen könnte ...?"

Pause



KOL

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

Meine Meinung

Fast jedes Gespräch verdient eine personalisierte Follow-up-Email

Verbindlichkeit

Schaffen Sie stets eine Antwort auf die Frage

"Wie geht es weiter?" ...

Konkret: Nächste Schritte für HCP / für mich?

Eine gesendete Follow-up Email

(verbesserungsfähig)

Sehr geehrter Herr Dr. XYZ,
Vielen Dank für das interessante Gespräch.
Mit freundlichen Grüßen
....



Follow-up Email: Bessere Optionen

Sie äußerten ja Interesse an weitergehenden...

Wie besprochen, ergänzend anbei ... *

* Literatur, Link ...

Wie vereinbart, werde ich Sie im Oktober wieder kontaktieren, um ...

Beispiel von Ihrer Seite

....

?

Mittelfristig denken

In Gedanken planen Sie die
schon die nächste Interaktion

und die Antwort auf

"Wie und wann bleibe ich in Kontakt?"

Zeitlinie

Legen Sie Etappenziele fest

Termine / Deadlines

Beispiel von Ihrer Seite

....

?

Langfristig denken

Was für ein Projekt könnte
daraus resultieren?

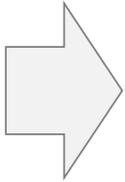
Ist mein aktuelles Gegenüber
der passende Partner dafür?

Beispiel von Ihrer Seite

....

?

Erfolgsfaktoren



Ihr Langfrist-Ziel im Kopf haben

Gut vorbereiten

Gut fragen

Gut zuhören

Gut nachbereiten

- a) Welche strategisch
- b) Welche zwei handwerklich
- c) Psychologisch am schwierigsten
- d) Königsdisziplin

Wie war ich?

Der Arzt hat nicht eine
einzige Frage gestellt!

?

Mitarbeiter nach Gespräch mit Experten

Welche (stumme) Frage
möchten Sie "triggern"?

Wie viele Ihrer Mitbewerber ...

 ... machen sich die Mühe

- sich so vorzubereiten
- die Punkte zu sagen
- die Fragen zu stellen
- und dann zu zuhören ?

Gehen Sie die Extra-Meile

Flipchart

Spreche ich mit der richtigen Person? (ROI)

Welchen Bedarf erfülle ich?

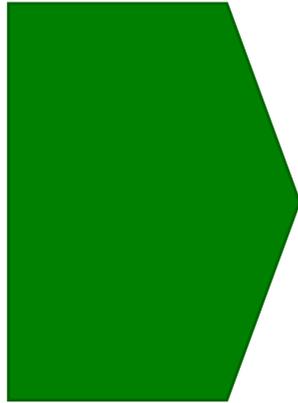
Anlass- und projekt-bezogen denken

Nächster Schritt

Follow-up

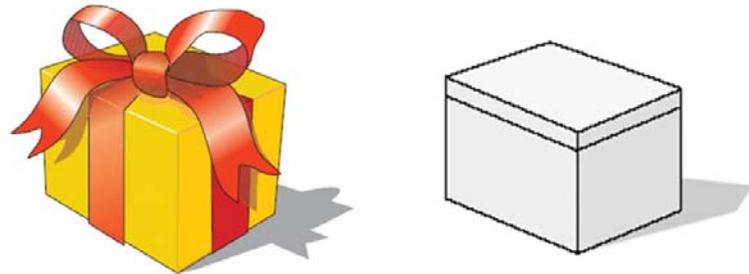
Fazit

Jedes Gespräch verdient
ein "Davor" und ein "Danach"



Weitere Tipps

MSL-Toolbox



Medical Science Liaison

Günter Umbach

Erfolgreich als
Medical Advisor und
Medical Science
Liaison Manager

Wie Sie effektiv wissenschaftliche
Daten kommunizieren
und mit Experten kooperieren

2. Auflage

 Springer Gabler

Video



<https://www.umbachpartner.com/de/aktuelle-anlaesse-fuer-kontakte-mit-experten-finden>