

MSL-Gesprächstechniken



**Präsentations-
Charts des
Zoom-Meetings**

Effektive Meetings mit Experten

Für alle, die mit Meinungsbildnern kommunizieren

MSL-Gesprächstechniken-Zoom-Meeting

Ziel

Ihr Know-how zu aktualisieren

5 Eckpunkte der Gesprächsführung

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

Kommunikationsfertigkeiten

Am geringsten entwickelt und
am meisten optimierbar

- Körpersprache
- Schlagfertigkeit
- Stimme
- Zuhören

$$\frac{\text{ear} \quad \text{ear}}{\text{lip}} = \frac{2}{1}$$

Wenig reden
gut fragen
aktiv hinhören ...

Sie merken, dass Sie gut sind ...

... wenn Sie folgendes von Ihrem
Gegenüber hören:

"Was mich wirklich interessiert, ...

"Offen gesagt, ...

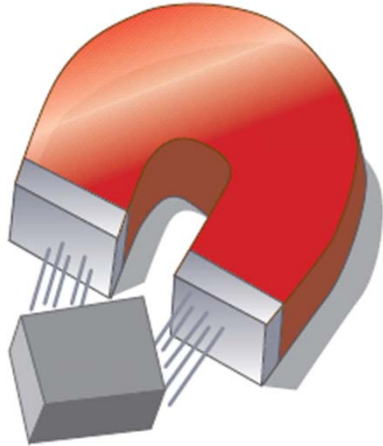
"Falle"

KOL: "Erzählen Sie was von sich"

...

Sie müssen **nicht** alle Fragen
detailliert beantworten!

Es ist wichtiger, die
richtigen Fragen zu kennen
als alle Antworten zu wissen



Die richtigen Fragen
ziehen die richtigen
Antworten an

Eine kluge Frage ist schon
die halbe Weisheit

Francis Bacon

Erfahrungsaustausch gewährleisten:

Zum **Dialog** bereit sein

Erwartungen an die Industrie

- Zuverlässig, übernimmt Verantwortung
- Inhaltlich kompetent
- Kommunikativ versiert
- Rechtlich fehlerfrei, compliance-konform

➡ Die größte Herausforderung?

3 Ebenen: Wert bringen

Beziehung

Optimismus, Zuversicht, Engagement

Connect, Rapport



Daten

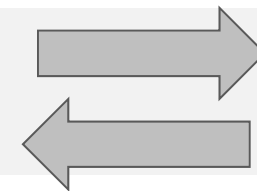
Gute Fragen stellen, neue Daten vermitteln



Transaktion

Business-Sicht

Sie sind im Markt und haben Mitbewerber



... **Die wichtigste?**

Gutes Erlebnis

Statt "Datenlieferant"



"positiv-optimistisch-wertschätzender"

Gesprächspartner, der Hinweise gibt,
die man sonst nirgendwo erhält

Nach jedem Kontakt fühlt sich
der Andere irgendwie besser



Vorbereitung: Leitfaden

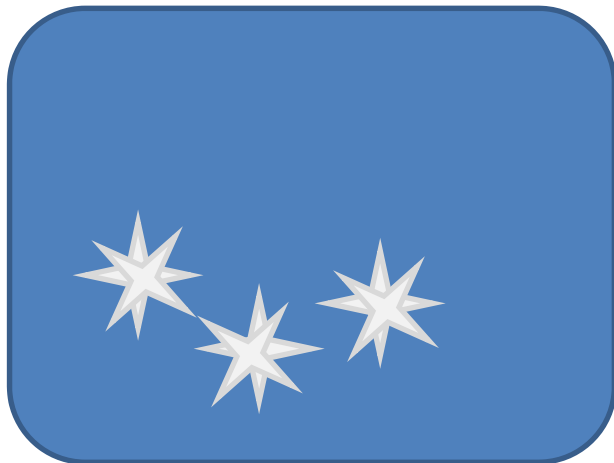


Skript

"Gesprächsgrundgerüst"

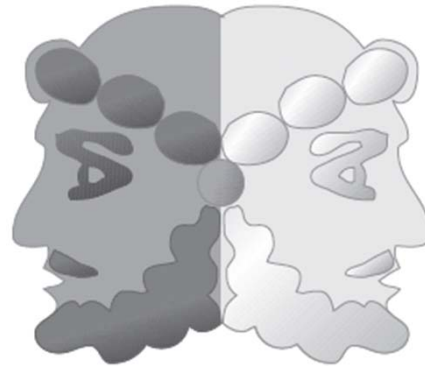
Fokus

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



Abstoßend

Anziehend

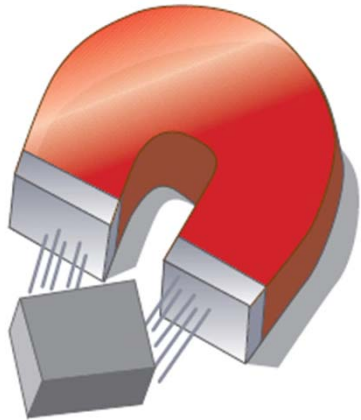


Mit der Sprache spielen Sie ein unglaublich gefährliches Spiel

Frank Luntz: Words that work

Legen Sie jedes Wort auf
die Goldwaage

Sprachlich fokussiert auf den Adressaten ?



"Kundenzentrierte Sprache"

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

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

Je höher, umso besser

Im Gespräch mit Namen ansprechen

...

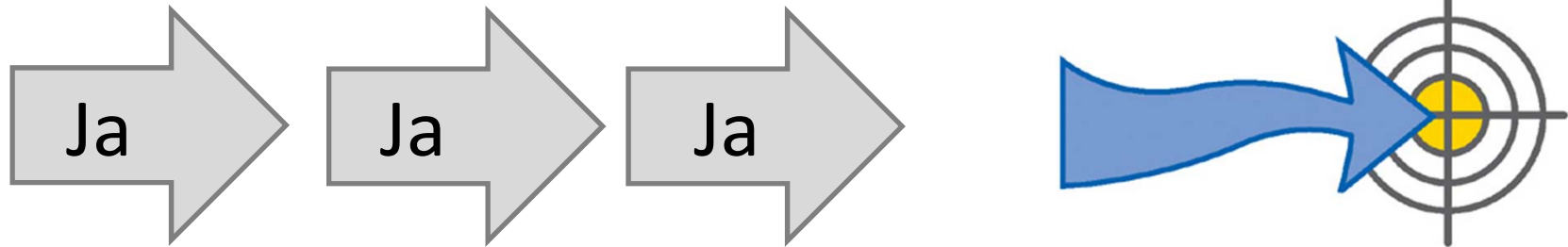
- Bei Beginn
- In der Mitte
- Bei Ende



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

Dale Carnegie

Eine Serie von kleinen "Ja"s



Mach's direkt

Bejahende
Bekräftigende
Positive



Aussagen

"Das Seelische kennt
keine Verneinung"

~~Wir haben keine
Lieferschwierigkeiten~~

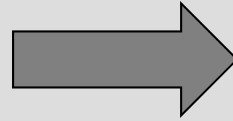
Natürlich ist die Versorgung
gewährleistet

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

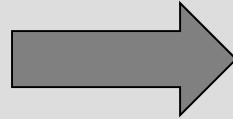
Direkte Aussagen bevorzugen

keine schlechte
Wahl

eine gute
Wahl



-



Kein
Problem

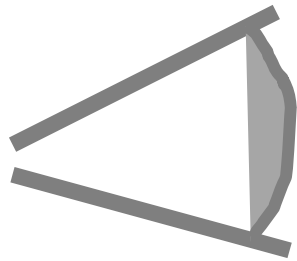
Alles im grünen
Bereich

Sie berücksichtigen
den individuellen Bedarf

Lösungen gibt es nur, wenn

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

Motive



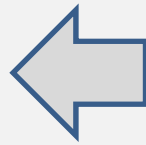
Offizielle
Ziele

Persön-
liche
Ziele

Wahrgenommener Nutzen I

Offiziell

- Neue Daten
- Kooperationen
- Bessere Therapie
 - Effektiver
 - Verträglicher
 - Einfacher
 - Höhere Compliance



Aktuelles

Ein MSL weiß mehr über das therapeutische Prinzip als viele Experten

..

AAAA

Aktuellen Anlass als Auslöser

Wahrgenommener Nutzen II

Persönlich-emotional ("wahre Motive")



- Anerkennung
- Karriere
- Geldwerte Vorteile
- Abwechslung
- ...

Den Nutzen klar ausdrücken ...

Nutzen sprachlich verdeutlichen

Dadurch erhalten Sie ...

Das ermöglicht Ihnen ...

Das erleichtert Ihnen ...

Das erspart Ihnen ...

Das bedeutet für Sie mehr ...

Das bringt Ihnen mehr ...



Üben Sie vorher

Ihre Aufzeichnung auf
Ihrem Smartphone:

Wie oft haben Sie eine dieser
Formulierungen verwendet?

Allgemein

"Wer fragt,
der führt"

Eröffnung

"Einstieg"



Zeitrahmen

Wir hatten ja etwa ... Minuten für
unser Gespräch vereinbart ...

... In den nächsten ... Minuten
würden wir ... beleuchten
- ist das in Ordnung?

Sie sollten wissen, wann es Zeit ist zu gehen

You have to know when to leave

"Ich habe nur ... Minuten Zeit"

...

"Darf ich gleich zum
Punkt kommen?"



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

Option 1

Auf dem letzten DGHO-Kongress
wurde intensiv diskutiert, inwieweit

...

Ist das eventuell relevant für Sie?

Option 2

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

Eine wichtige Neuerung im
Gegensatz zu früher ...

Option 3

Die neuen Ergebnisse der Studie ABC bei Patienten mit ... sind gerade im ... publiziert worden - wahrscheinlich kennen Sie ja den Artikel.

Interessant ist, was manche Ihrer Kollegen dazu gesagt haben.

Option 4

...

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

Die Kunst

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



Körpersprache

Hingewandtes Hören

Leichtes Nicken

Wohlwollendes Lächeln

Zuhörgeräusche



aha...

hmm ...

Passt immer

"Das ist ja interessant.

Erzählen Sie"

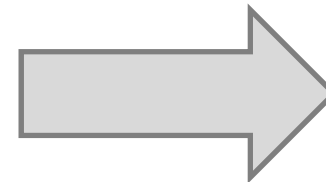
Ausreden lassen

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



"Shut up and listen"

Paraphrasieren

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

Wenn ich Sie richtig verstanden habe ...

"Spiegeln"



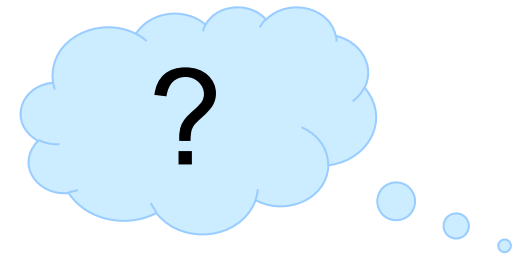
"Darf ich Sie als Experte zum
Thema ABC fragen, inwieweit ..."

Argumente schließen den Geist,
Fragen öffnen den Geist

"Power Question"

Wenn Sie Ihr Gegenüber besser kennen

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



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



"Wen sollte ich Ihrer Meinung nach zu diesem Thema noch ansprechen?"

...

"Soll ich Grüße von Ihnen ausrichten?"

Gegen Ende

"Kann ich sonst noch
etwas für Sie tun?"

Realität

Wie oft werden
diese Fragen gestellt?

Vorbereitung

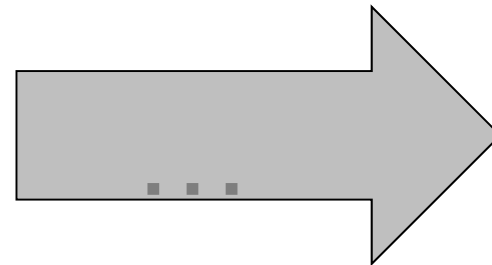
Haben Sie eine Liste von
5 Fragen, die Sie stellen wollen?

...?

Aktionsvorschlag formulieren

Handlungsimpuls

...



Zustimmung einholen

"Inwieweit ist das so in Ihrem Sinne?"

"Inwieweit findet das grundsätzlich
Ihre Zustimmung?"

Abschluss-Option

- Wie wollen wir verbleiben?
- ...

Mindestziel:

"Ja" zum nächsten Gespräch

Fazit

Gut fragen

Aktiv hinhören

Handlungsimpuls setzen

(Call-to-Action)



Niemand kann
sagen, wie
hoch Du
fliegen kannst

Auch Du wirst es erst wissen,
wenn Du Deine Flügel ausbreitest