

# 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"

---

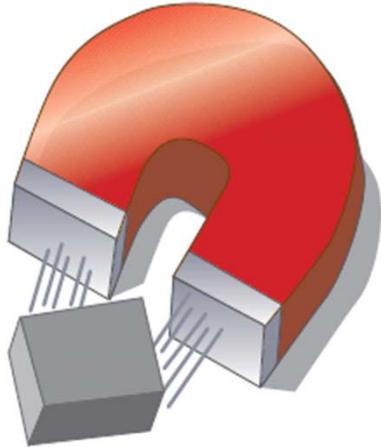
KOL: "Erzählen Sie was von sich"

...

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

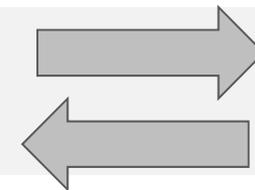
Gute Fragen stellen, neue Daten vermitteln



## 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

---



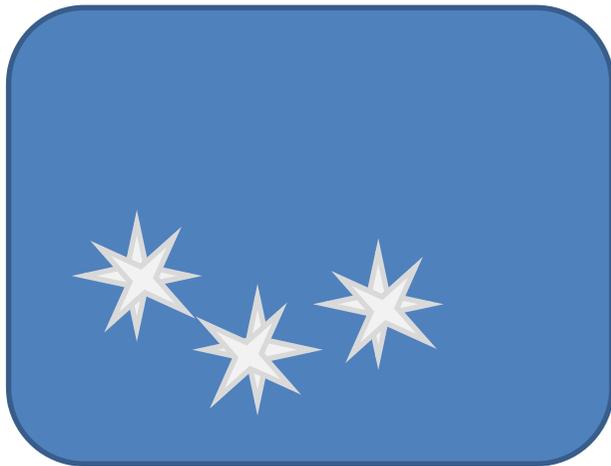
Skript

"Gesprächsgrundgerüst"

# Fokus

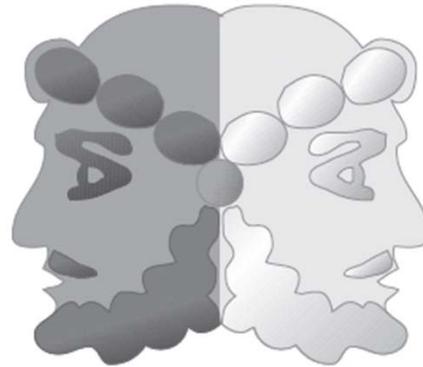
---

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



Abstoßend

Anziehend

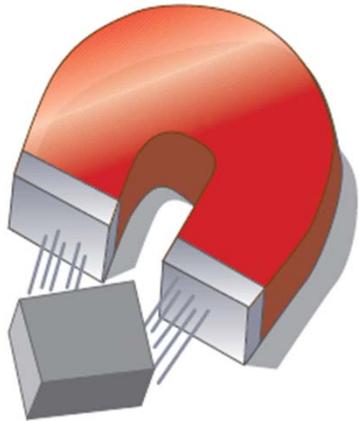


Mit der Sprache spielen Sie ein unglaublich gefährliches Spiel

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

...

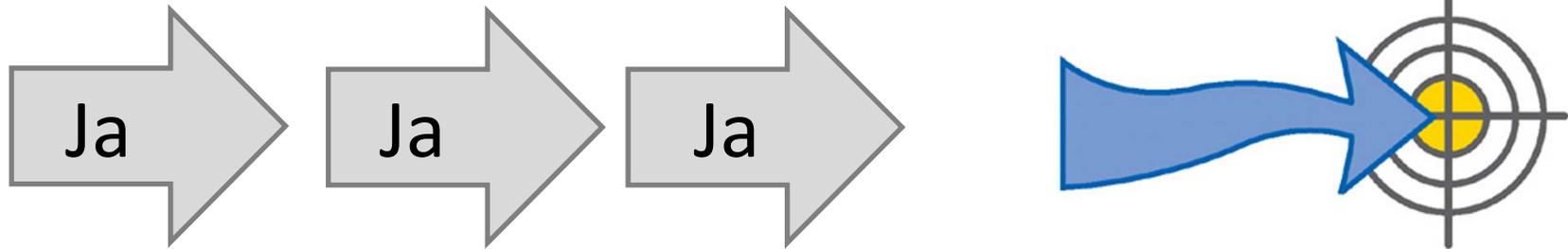
- Bei Beginn
- In der Mitte
- Bei Ende



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

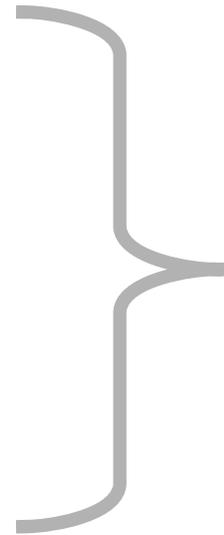
Dale Carnegie

# 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

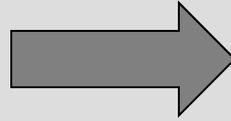
Lassen Sie mich  
das vielleicht  
klarer ausdrücken

# Direkte Aussagen bevorzugen

keine schlechte  
Wahl

eine gute  
Wahl

-



Kein  
Problem

Alles im grünen  
Bereich

Sie berücksichtigen  
den individuellen Bedarf

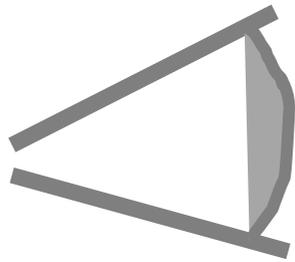
---

# Lösungen gibt es nur, wenn

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

# Motive

---



Offizielle  
Ziele

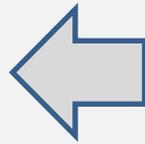
Persön-  
liche  
Ziele

# 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.



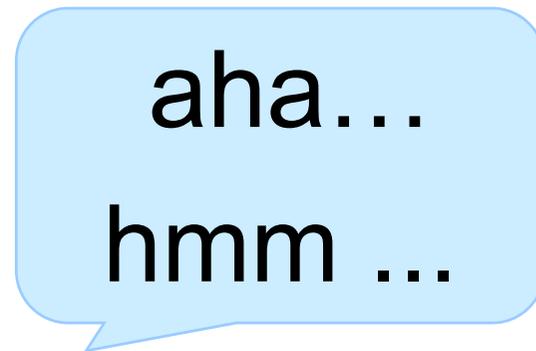
# **Körpersprache**

**Hingewandtes Hören**

**Leichtes Nicken**

**Wohlwollendes Lächeln**

# Zuhörgeräusche



aha...  
hmm ...

**Passt immer**

"Das ist ja interessant.

Erzählen Sie"

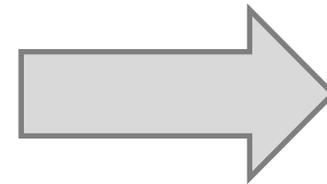
# Ausreden lassen

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"*



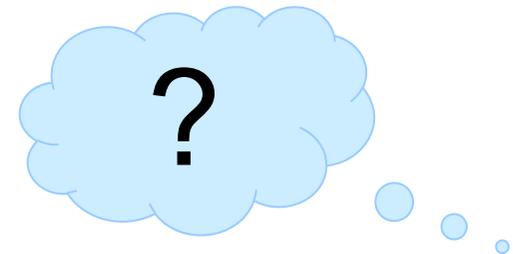
"Darf ich Sie als Experte zum  
Thema ABC fragen, inwieweit ..."

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

---

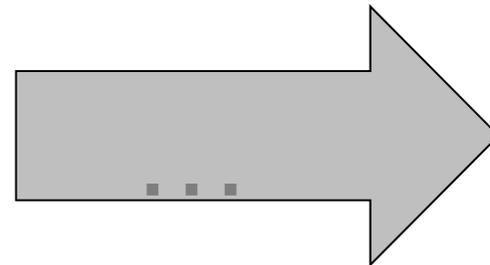
Haben Sie eine Liste von  
5 Fragen, die Sie stellen wollen?

...?

# 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