

Gesprächsführung

Sprache

Formulierungen

Wortwahl

Dr. Günter Umbach

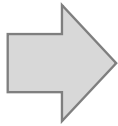
www.umbachpartner.com

Healthcare Business Expert

Gesprächsführung-Sprache-Formulierungen-Wortwahl

© Dr. Günter Umbach www.umbachpartner.com

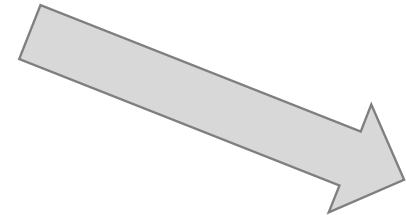
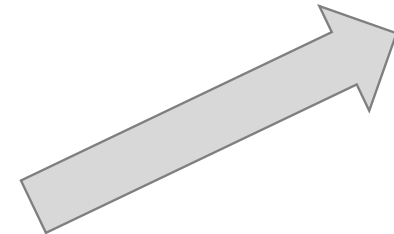
Inhalte



Ausdrucksformen

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

Kanäle



für den deutschsprachigen Kulturraum

Einiges ist auch für
den privaten Bereich nützlich

Es gibt unterschiedliche Meinungen

"konträre Trainingsschulen"

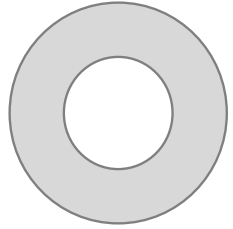
Es gibt keine pauschal
anwendbaren Formulierungen



Wählen Sie, was zu Ihrem Stil passt

Ihre persönliche Sicht:

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



Hilfreich für heute

Innere Einstellung,
Dinge auszuprobieren

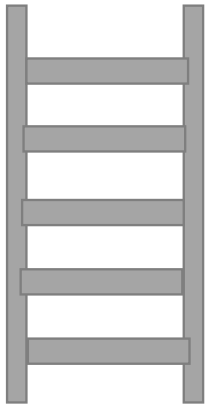
Wenn Sie die Dinge schon kennen:

Super

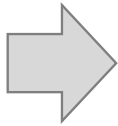
Vielleicht helfen die Impulse,
diese zu optimieren bzw.
noch effektiver zu implementieren

Vor jeder Interaktion mit Experten

Spreche ich überhaupt
mit der richtigen Person?



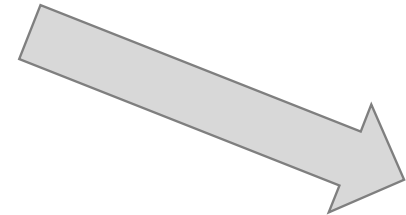
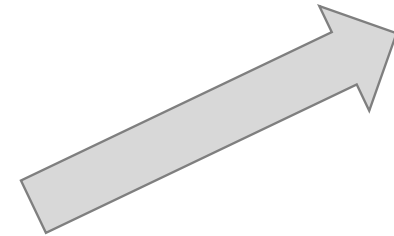
Inhalte



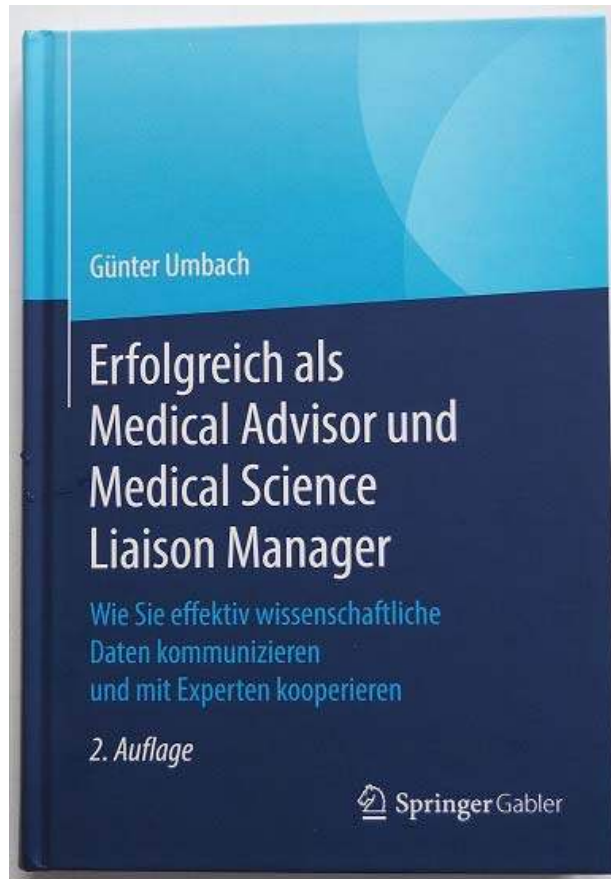
Ausdrucksformen

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

Kanäle



Das Beste von



TEXTWORKSHOP

für effektive Kommunikation

www.textworkshop.de

Prinzipiell 1

"Wer fragt, der führt"

"Gute Fragen vermeiden die Gefahr
von Monologen und Belehrungen"

Prinzipiell 2

Bei allem 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

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

Per Email: Beispiel

Auf dem gerade stattgefundenen **ABC**-Kongress waren die Trends zu **CDE** ein intensiv diskutiertes Thema.

Inwieweit haben **Sie** als ... Interesse daran, die Ergebnisse in einem etwa 10-minütigen Gespräch gemeinsam zu beleuchten ...

... und was es für Ihre Patienten bedeuten könnte



Per Telefon Beispiel

Hier ist Fritz Maier von der medizinisch-wissenschaftlichen Abteilung von ... Wir kennen uns von ... Bei der neulichen Tagung der Deutschen Gesellschaft für ... sind ja aktuelle Therapieempfehlungen für Patienten mit ... vorgestellt (und kontrovers diskutiert) worden - vielleicht auch interessant für Sie.

Inwieweit wäre es grundsätzlich in Ihrem Sinne, wenn wir das kurz ... persönlich / digital besprechen? Wann würde es am besten passen ...

Schreiben Sie ihr eigenes Skript!

Gespräch

Limitierte Zeit effektiv nutzen

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

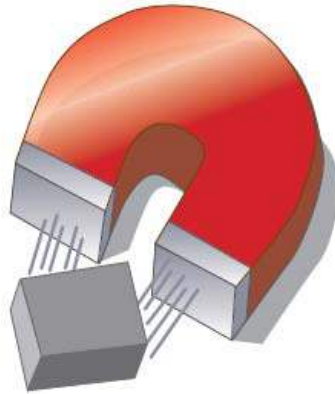
Wir hatten ja 20 Minuten für unser
Gespräch vorgesehen.

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?"



Bewusst diffus

"Kann ich sonst noch
etwas für Sie tun?"

Argumente schließen den Geist,
Fragen öffnen den Geist

"Abmildernde" Formulierungen

Einleitende, einführende, einfühlsame
Worte, die Widerstände reduzieren

Ein Thema, das vielleicht ...

... Von Ihrer Seite ...

Darf ich Sie fragen ...

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?"

Dem **Gegenüber** drei Punkte ins Gedächtnis rufen

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

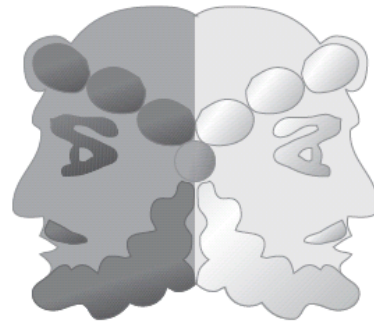
Verbesserungspotenzial ?

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

Realität

Wie oft werden die Punkte berücksichtigt?

...



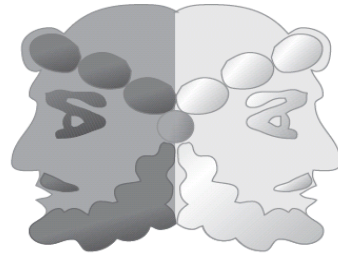
**Mit der Sprache spielen Sie ein
unglaublich gefährliches Spiel**

Frank Luntz: Words that work

"Ein gefährliches Organ
ist die Zunge"

Fallen und Fallstricke bei der Wortwahl

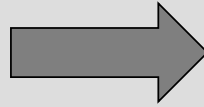
Sprache: Positiv formulieren



Das Medikament
hat nur wenige
Nebenwirkungen

Das Medikament
ist gut verträglich

-



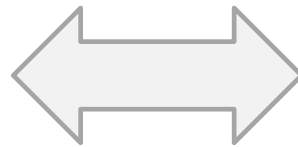
+

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

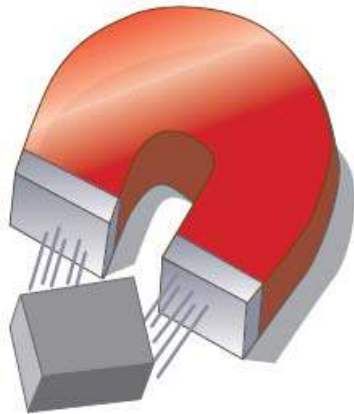
- für Telefonate

- 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

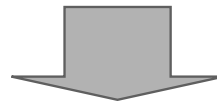
Fokussiert auf den Adressaten ?

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

Direktheit

Bejahende und positive Aussagen ?

Direkte Aussagen

Alle Aussagen

Je höher, umso besser

Mach bejahende Aussagen

keine schlechte
Wahl

eine gute
Wahl

Stacheldrahtworte

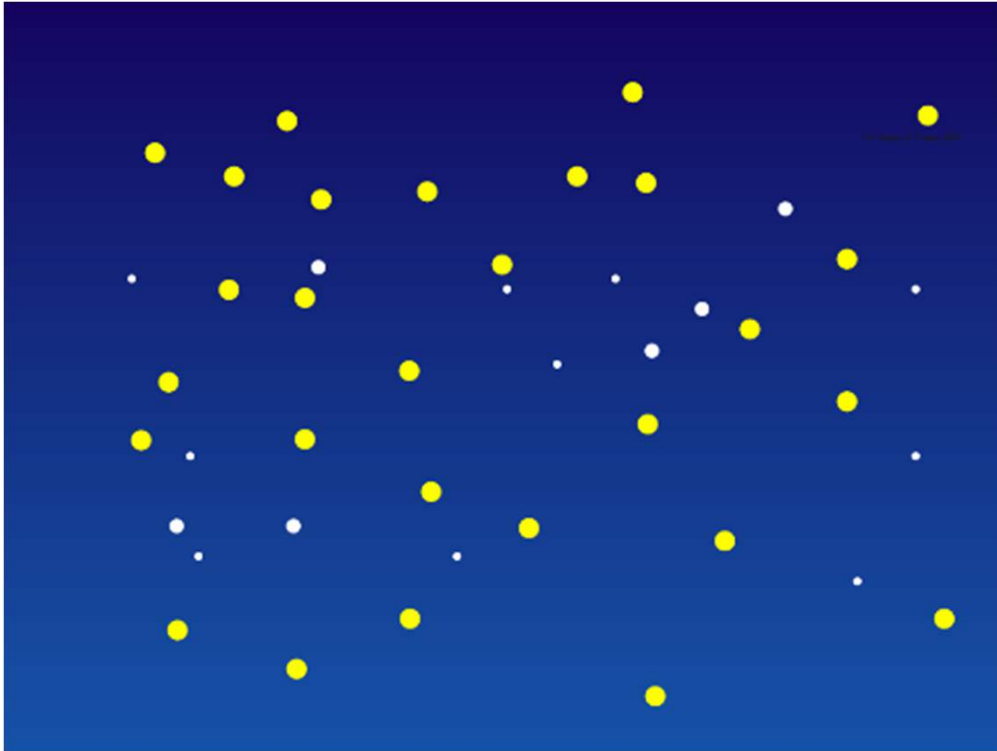
schlecht
problematisch
schwierig
Einwand
.....

.... Eliminieren ..



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 ...

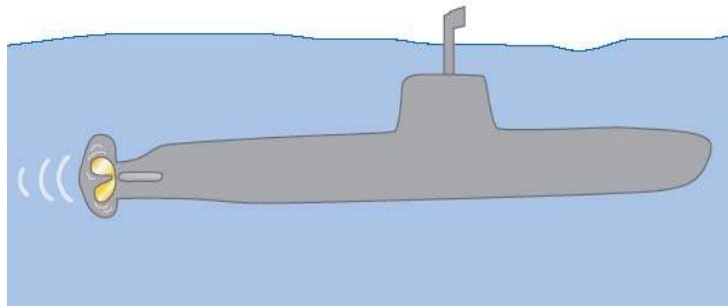


Einmal abgesehen davon, wäre es für Sie ...

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 ...

Industrie Ärzte Apotheker

Produkt



Marke



Brand



Präparat



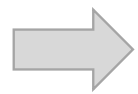
Medikament



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

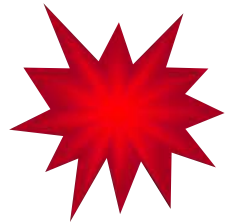
Herzliche Grüße

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 gängige
"Sugar-Coating" vermeiden ...

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

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

Also keine Zuckerwatte



Günter Umbach

Worte mit Wirkung und Überzeugungskraft

Durch treffende Wortwahl
die Macht der Sprache nutzen

www.wortemitwirkung.de

Ratgeber von Dr. Günter Umbach

Beispiele →

Google's Nr. 1 für "Worte mit Wirkung"

Beispiel

**Indirekt oder
negativ formuliert**

**Direkt und positiv
formuliert**

Sonderbar →

Originell

Verrückt →

Sehr kreativ

Verwirrend →

Aufregend

Kostenlos →

Gratis

Kostenreduktion →

Ersparnis

Kompliziert →

Vielschichtig

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?"

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

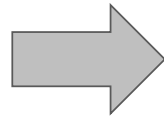
"Ja" zu einem zukünftigen Besuch

"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

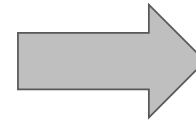
Wenn bei der Zusammenarbeit oder bei der Verwendung von Präparaten Fragen auftauchen sollten:

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

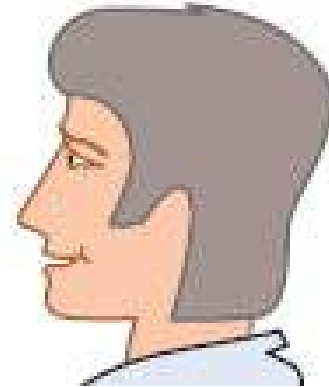
Ihre persönliche Sicht zum beleuchteten Know-how

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

Wortmeldungen

Chat

Turbo ...



Kollegin oder Kollege
als Sparringspartner

