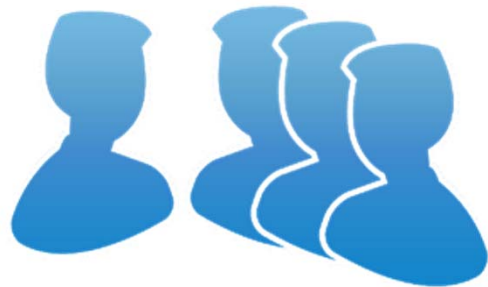


Beziehungen zu Experten und Key Opinion Leadern (KOL) fördern und die Rolle als MSL stärken



Dr. Günter Umbach

www.umbachpartner.com

Healthcare Business Expert

MSL_Medical-Science-Liaison_Beziehung-zu-KOL-staerken

© Dr. Günter Umbach www.umbachpartner.com



Wir helfen Ärzten, besser fundierte
Therapieentscheidung zu treffen ...

Informationen in übersichtlicher
und prägnanter Weise vermitteln ...

Die Sicht von außen

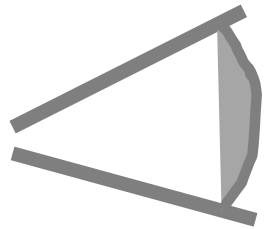
Alle Mitglieder des Unternehmens sind
Aushängeschild und potenzieller Dialogpartner.

Sie machen die Werte des Unternehmens
praktisch erlebbar - oder auch nicht.

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



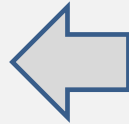
Offizielle
Ziele

Persön-
liche
Ziele

...

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.

Zusatzfrage

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

Ebenen der Interaktion

3 Ebenen

Menschliche Beziehung

Optimismus, Zuversicht, Verbindung schaffen

Connect, Rapport



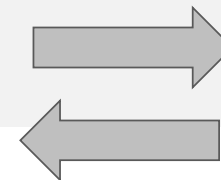
Wissenschaftliche Daten

Gute Fragen stellen



Business-Transaktion

Unternehmerische Sicht



Wirkung

=

Qualität der persönlichen Beziehung

X

Aktualität der wissenschaftlichen Daten

X

Attraktivität der Kooperations-Optionen

X

Umsetzungs-und Nachbereitungs-Grad

Qualität der persönlichen Beziehung

"Rapport" (englisch)

- Guten Draht zu jemandem haben
- Vertrauensvoll miteinander umgehen
- Wechselseitiger Respekt
- Auf ähnlicher Wellenlänge sein

Förderlich

- Optimistische Grundhaltung

Förderlich

- Optimistische Grundhaltung
- Dem anderen die ganze Aufmerksamkeit widmen

Förderlich

- Optimistische Grundhaltung
- Dem anderen die ganze Aufmerksamkeit widmen
- "Eigene Radar" auf empfindlich stellen

Förderlich

- Optimistische Grundhaltung
- Dem anderen die ganze Aufmerksamkeit widmen
- "Eigene Radar" auf empfindlich stellen
- Gemeinsamkeiten hervorheben*

* NLP

Förderlich

- Optimistische Grundhaltung
- Dem anderen die ganze Aufmerksamkeit widmen
- "Eigene Radar" auf empfindlich stellen
- Gemeinsamkeiten hervorheben*
- Gute Fragen stellen

Förderlich

- Optimistische Grundhaltung
- Dem anderen die ganze Aufmerksamkeit widmen
- "Eigene Radar" auf empfindlich stellen
- Gemeinsamkeiten hervorheben*
- Gute Fragen stellen
- Aktiv zuhören

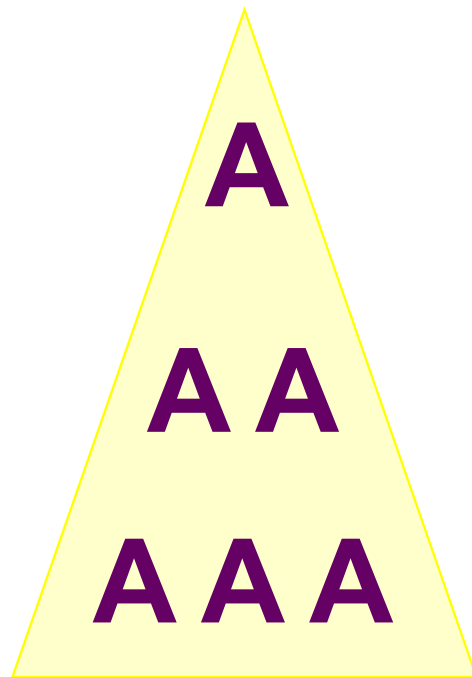
Förderlich

- Optimistische Grundhaltung
- Dem anderen die ganze Aufmerksamkeit widmen
- "Eigene Radar" auf empfindlich stellen
- Gemeinsamkeiten hervorheben*
- Gute Fragen stellen
- Aktiv zuhören
- Wertschätzung zeigen
- ...

Für alles nötig

Gute Vorbereitung

Differenzierung



Auffallend und

Angenehm Anders

Als Alle Anderen



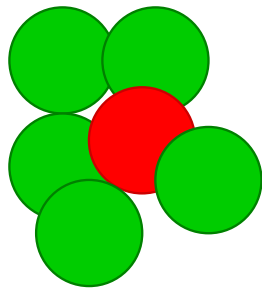
Sie heben sich ab

Sie bestimmen das Spielfeld

Die Kunst besteht darin, das Feld so zu wählen, dass man keine Mitbewerber hat.

"It's not enough to be the best one,
you have to be the only one"

Jerry Garcia



"Becoming a Category of One"

Joe Calloway

Notieren Sie (für sich persönlich)
ein bis zwei Punkte, die Sie auszeichnet
und die Sie von den MSLs / MSRs
anderer Firmen abhebt

Blue Ocean Strategy

Statt auf bekanntem Gebiet versuchen,
einen Vorteil zu erringen:

Die Mitbewerber irrelevant machen, indem
man sich auf anderes Terrain bewegt.

Da wir alle im Wettbewerb stellen

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

→ ...

Abschied vom Mittelmaß

Beispiele als 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 ...

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
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

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
- haben die Fähigkeit, aktiv zu 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**

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

Kommunikationsfertigkeiten

Am geringsten entwickelt und
am meisten optimierbar

Körpersprache (Non-verbal: Mimik, Gestik)

Schlagfertigkeit

Stimme

- Zuhören

Wenig reden,
gut fragen,
aktiv hinhören

*Stop talking
start asking
start listening*

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

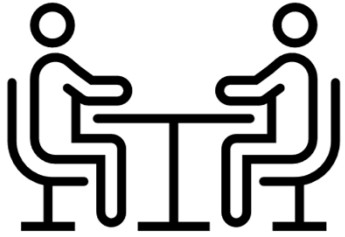
Fragensteller
sind
Weichensteller

"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,
bevor Sie die nächste Frage stellen



Bei Telefonaten

Bleiben Sie in der Leitung,
bis der Andere auflegt



Bei Online-Konferenzen

Warten Sie, bis die Anderen sich
ausloggt haben



Erfordert

... **Geduld** ...

Kann man lernen

Relativ ungeduldiger Mensch

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

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 ...

Einsicht

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

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 das Gesagte

Vergewissern Sie sich, dass Sie Sätze richtig verstehen

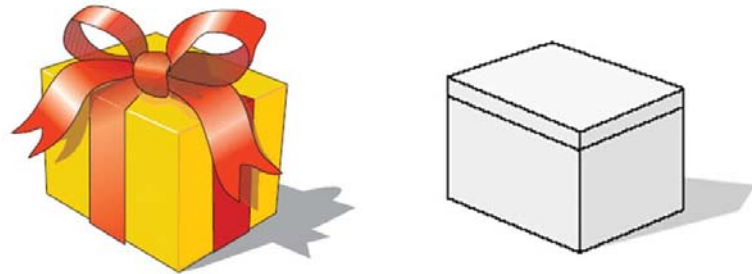
Machen Sie sich Notizen

Ihre persönliche Sicht

- Welche Punkte sind besonders wichtig?
- Was erscheint machbar und was nicht?
- Was wird im Alltag oft wenig berücksichtigt?

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