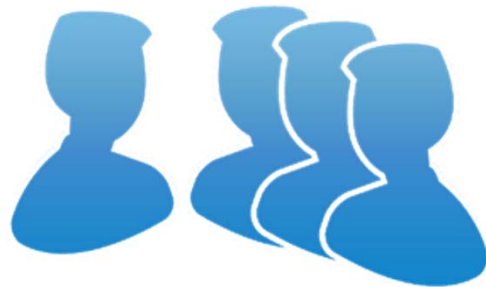


Wortwahl und Formulierungen für effektive Gespräche mit Experten und Key Opinion Leadern (KOL)



Dr. Günter Umbach

www.umbachpartner.com

Healthcare Business Expert

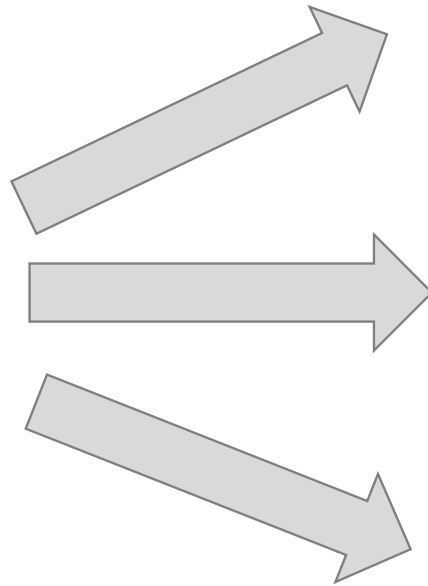
MSL_Sprache-Worte-Formulierungen

© Dr. Günter Umbach www.umbachpartner.com

Einstellung
Gedanken → Sprache → Verhalten → Ergebnisse

Kanäle

Sprache



Digitaler Kanal

Email

Warum sollte der Empfänger Ihr Email lesen?

Tipps

Die Absender-Adresse sollte Ihren Namen enthalten

Neugierig machende Betreff-Zeile

Reden Sie den Empfänger mit Namen an

Welches Problem lösen Sie?

Hilfreiche Informationen bringen

Halten Sie es kurz

Widerstehen Sie der Selbstbeweihräucherung

<http://www.effektive-newsletter.de/>

Email: Inhalte

Meine Erfahrung (wir schreiben ja keine Romane)

Hilfreich ist ein "Template" mit einer Reihenfolge von Punkten, die man abarbeitet.

Etwa 70% bis 80% des Textes kann man mit 3 bis 4 Modulen abdecken (Anfrage, Dank, Projekt-Update ...)

Alle Textbausteine müssen natürlich angepasst und personalisiert werden.

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 einer etwa 5-minütigen Präsentation gemeinsam zu beleuchten ...

... und was es für Ihre Patienten bedeuten könnte



Per Telefon Beispiel

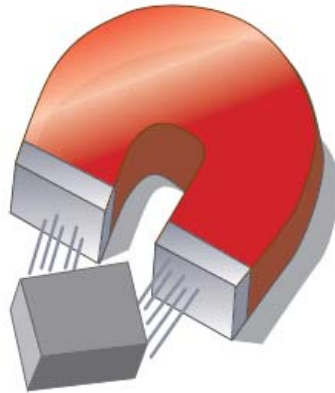
Hier ist Fritz Maier von der medizinisch-wissenschaftlichen Abteilung von ... Wir kennen uns von ... Bei der neulichen Tagung der Deutschen Gesellschaft für ... sind ja aktuelle Therapieempfehlungen für Patienten mit ... vorgestellt (und kontrovers diskutiert) worden - vielleicht auch interessant für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

Hilfreich



"Magische"
Formulierungen

Auch die Reihenfolge zählt!

Eingangsformulierungen



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



- ... Ein Thema, das viele Ihrer Kollegen aktuell beschäftigt, ist ...
- oder
- ... Ein Thema, das auf dem .. Kongress intensiv diskutiert wurde ...



"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

Fragen "abmildern"

Einleitende, einführende, einfühlsame
Worte, die Widerstände reduzieren

Ein Thema, das vielleicht ...

... Von Ihrer Seite ...

Darf ich Sie fragen ...

Realität

Wie oft werden "offen-klare" Fragen gestellt?

... Trauen Sie sich, diese Fragen zu stellen

Zustimmung einholen

"Ist das so in Ihrem Sinne?"

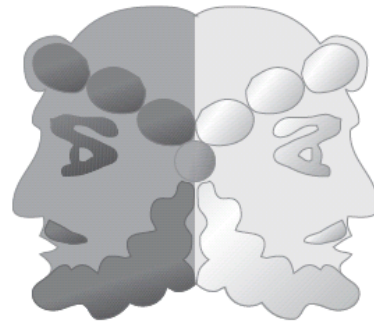
"Findet das grundsätzlich
Ihre Zustimmung?"

Dem Gegenüber drei Punkte ins
Gedächtnis rufen: Sprachliche Option

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

Verbesserungspotenzial ?

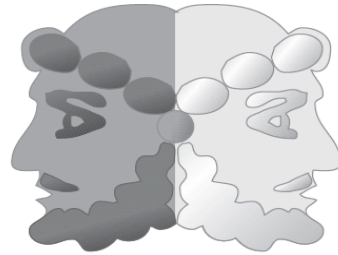
Wenn wir etwas besser machen könnten - und sei es nur ein **bisschen** - was wäre das?



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

Frank Luntz: Words that work

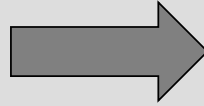
Sprache: Positiv formulieren



Das Medikament
hat nur wenige
Nebenwirkungen

Das Medikament
ist gut verträglich

-



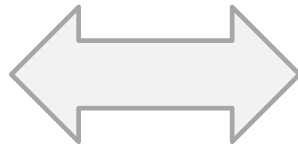
+

Keinen negativen
Einfluss auf den
Stoffwechsel

Stoffwechsel-
neutral

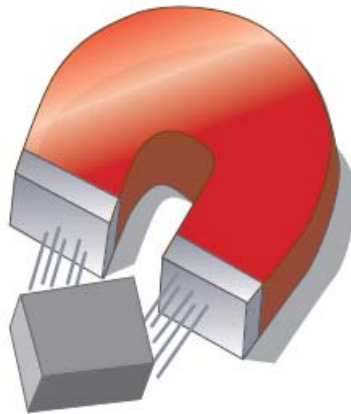
?

Gleichwertig



Vergleichbar

Text-Analyse-Instrumente



- Kunden-Orientierung
- Direktheit
- Nutzen-Sichtbarkeit

Kunden-Orientierung

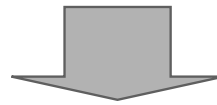
Fokussiert auf den Adressaten ?

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

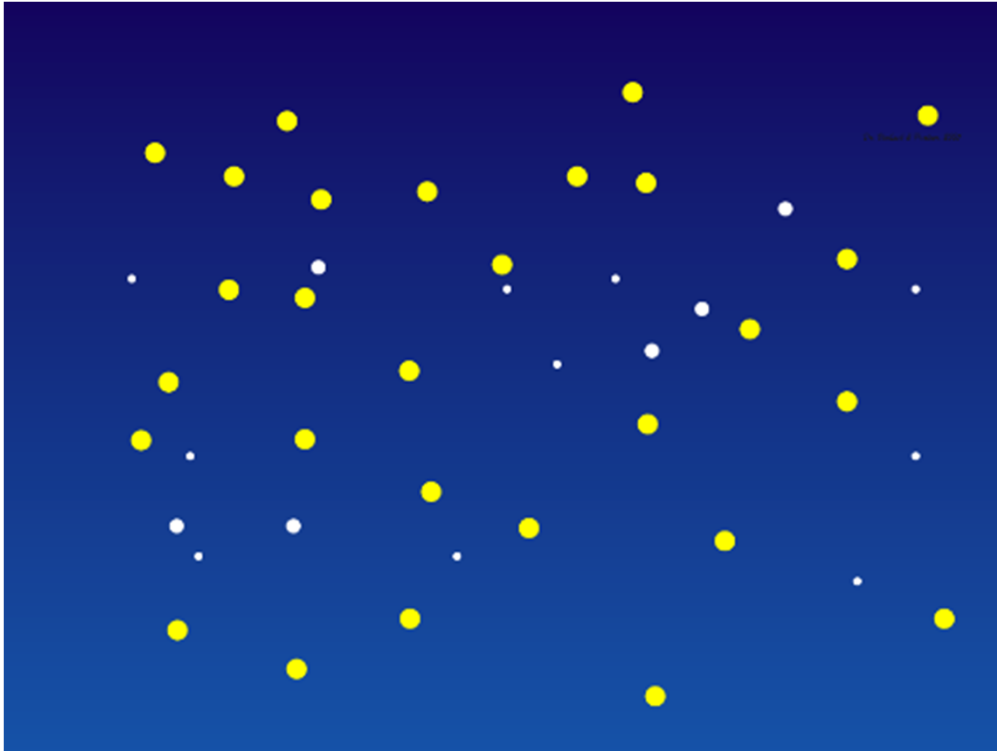
eine gute
Wahl

Stacheldrahtworte

schlecht
problematisch
schwierig

....

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?

?

Haben Sie Ihr eigenes Skript

- für Telefonate

- für vor-Ort Gespräche

....

?

~~Jeder kann telefonieren~~

"Softener" bei Einwänden

Ein "Nein" vermeiden

Vielen Dank, dass Sie das so offen ansprechen

Lassen Sie mich das ergänzen ...

Der Kontakt zu Ihnen ist wichtig

Wenn in der Zusammenarbeit mit der Firma 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

Personalisieren

Je dichter Sie die verbale Erlebniswelt
des Anderen andocken ...

Industrie Ärzte Apotheker

Produkt



Marke



Brand



Präparat



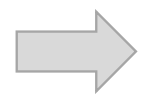
Medikament



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

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*

Übergänge schaffen

Nachdem das Gegenüber ausgeredet hat

"Ergänzend zu dem, was Sie gerade sagten ..."

"Dazu ist vielleicht von Interesse, dass ..."

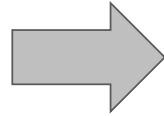
Die Zukunft gestalten

Schaffen Sie stets eine Antwort auf die Frage

"Wie geht es weiter?" ...

Es gibt immer irgendwas, was
man andenken oder machen kann,
um Fortschritte zu machen

Auch kleine Schritte zählen



KOL

Haben Sie Anmerkungen oder Ideen ...

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

...

Wort der Vorsicht

In Europa das in den USA gängige
"Sugar-Coating" vermeiden ...

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

Weitere
Tipps



Günter Umbach

Worte mit Wirkung und Überzeugungskraft

Durch treffende Wortwahl
die Macht der Sprache nutzen

www.wortemitwirkung.de

Ratgeber von Dr. Günter Umbach

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

Beispiel 1

Indirekt oder negativ formuliert

Sonderbar →

Verrückt →

Verwirrend →

Kostenlos →

Kostenreduktion →

Kompliziert →

Direkt und positiv formuliert

Originell

Sehr kreativ

Aufregend

Gratis

Ersparnis

Vielschichtig

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 3

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

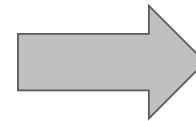
"Erzählen Sie doch mal ..."

"Das ist ja interessant ..."

→ schweigen und zuhören

Ziel

Ihr Gegenüber
involvieren und
etwas bewirken



Ergebnisse

Verbale Programme

Sprachmuster zu durchbrechen
ist herausfordernd ... →

Ihre persönliche Version erstellen

Alle Punkte

an Ihren eigenen Stil anpassen

Appendix

Weitere Tipps

Newsletter



Management-Newsletter



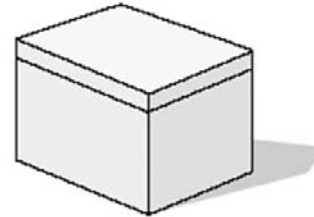
Newsletter

MSL-Newsletter

gratis

Toolbox

MSL-Toolbox



Medical Science Liaison