



know



# Telefon-Fibel



how



train






live



danke

## Seiten Inputs

3	 Index
4 - 5	  Erste Inputs für's Telefonieren
6	 Checkliste für das Telefongespräch
7	 Die Gesprächseinleitung
8	 Der Gesprächsausstieg
9 - 10	 ..... und dann machen wir mal ne Pause
11	 Gesprächseinleitung und Gesprächsausstieg mit dem Arzt
12	 Zum Arzt durchgestellt werden
13	 Anruf bei einer Arzthelferin, die gestresst wirkt
14	 E-Mail-Bestätigung einholen (Gespräch mit der Arzthelferin)
15	 E-Mail-Bestätigung einholen (Gespräch mit dem Arzt)
16 - 17	 E-Mail-Bestätigung einholen (Gespräch mit Arzthelferin + Arzt)
18	 Mit dem Arzt Videocall testen
19 - 20	 Umstellung auf unser Medikament (Gespräch mit Arzthelferin + Arzt)
21 - 22	 Wenn der Arzt die automatisierten Emails nie öffnet
23	 Verifizieren, dass E-Mails beim Arzt sicher ankommen
25 - 28	 Das Info-Paket für die Vorstellung bei neuen Ärzten
29 - 30	 Vorstellung bei einem neuen Arzt
31 - 33	 <i>Eine Chance für unser Medikament</i>
34 - 35	 mit dem Arzt über die Medikamenten-Übersicht sprechen
36 - 40	 AOK-Brief an Ärzte - Gesprächsablauf + Leitfaden
41	 Fragen, die man in einem Telefonat immer stellen kann
42 - 45	 Das erste persönliche Vorstellungsgespräch beim Arzt Gesprächsablauf + Leitfaden
49 - 50	 Credits

know

+

how

## Erste Inputs für's Telefonieren

Wir nehmen das Telefonieren wichtig und versuchen, uns dafür ein Zeitfenster freizuschaukeln (am besten 2 Stunden, in denen wir uns nur auf das Thema Telefonieren konzentrieren).

Was wir sagen wollen, können wir gut vorbereiten (also machen wir das auch mit Stichpunkten, Checkliste und Telefonleitfaden).

Persönliche Reminder einbauen, wenn möglich („beim letzten Mal hatten wir ja über unser Medikament gesprochen, heute ....“) – so fühlt sich der Gesprächspartner sofort an uns erinnert und sich wahrgenommen.

Zuhören ist unser Kapital (wichtige Sachen notieren – auch bei Videogesprächen – das zeigt unser Interesse an dem Gesagten und ist dazu höflich – „Deine Worte sind es wert notiert zu werden“ – das soll der Gesprächspartner auch sehen).

### less is more

Wir dosieren den Content, den wir vermitteln wollen, gut:

- kurze Sätze formulieren
- je kürzer, desto prägnanter und desto weniger Äähhs
- Themen als Aufzählung einbauen (und nicht als lange Sätze)
- nach gestellten Fragen schweigen (egal wie lange, der Gesprächspartner wird antworten – er bekommt für seine Antwort Zeit und fühlt sich so nicht bedrängt)

Wenn der Gesprächspartner schon zu Beginn gestresst ist, nicht versuchen, trotzdem ins Gespräch zu kommen, sondern: „Oh Frau Meier, ich merke, Sie haben momentan kaum Zeit, nur ganz kurz: Wann passt es Ihnen denn besser?“

Wir lassen unseren Gesprächspartner immer ausreden (auf eine Pause warten, um das Wort zu übernehmen).

Wenn der Gesprächspartner uns überhaupt nicht zu Wort kommen lässt:

In diesem Fall **doch sympathisch** ins Wort fallen und die Gesprächsführung übernehmen:

„Frau Meier, ich kann mir vorstellen, dass Sie wahrscheinlich nicht viel Zeit haben. Ich will Sie fragen, ob .....“

### **Unsere Vorstellung am Telefon:**

Wir bereiten für unsere persönliche Vorstellung am Telefon 3-4 individuelle Sätze über uns vor, die wir jederzeit abrufen können.

*Ich bin Hermann Voller und seit 13 Jahren bei der Firma AB. Ich bin Ihr Ansprechpartner bei allen Themen rund um unser Medikament und gerne können Sie sich jederzeit mit Fragen oder Wünschen an mich wenden. Mir ist wichtig, dass .....*

Wir nennen am Telefon konkrete Zeiten und lassen uns diese auch bestätigen.  
Wording, wenn wir uns um 13 Uhr verabschieden und später zurückrufen wollen:

nicht konkret: Herr Dr. Winter, dann rufe ich Sie in 2 Stunden wieder an.

besser: Herr Dr. Winter, dann rufe ich Sie um 15 Uhr wieder an. Ist das ok für Sie?

**final words:** Bei allem, was wir trainieren und anwenden, bleiben wir authentisch. Wir verwenden **keine** unlauteren Tricks beim Telefonieren – wir sind ehrlich und machen uns **keinen** Druck, unbedingt schnell erfolgreich sein zu müssen. Misserfolge nehmen wir **nicht** persönlich und nehmen sie auch **nicht** mit ins nächste Gespräch. Wir bleiben dran und werden unsere Ziele erreichen, vielleicht nicht **heute**, aber **im nächsten oder übernächsten Gespräch**.

telefontrainings



## Checkliste für das Telefongespräch

Es ist sinnvoll, sich vor einem Telefonat Gedanken zu machen und sich entsprechend vorzubereiten – hier wichtige Punkte:

Was ist das Ziel meines Anrufes

Welche Anknüpfungspunkte habe ich – ausgehend vom letzten Kontakt

- der Gesprächseinstieg fällt leichter, wenn man sich auf Inhalte des letzten Kontaktes beruft und so in das Gespräch einsteigt („*beim letzten Gespräch haben wir ja besprochen, dass .....*“)
- ein konkreter Anknüpfungspunkt zeigt dem Gesprächspartner, dass wir uns an ihn erinnern und er uns wichtig ist
- und wenn sich der Gesprächspartner an uns erinnert, ist man schnell gut im Gespräch

Wie bereite ich den Gesprächseinstieg so vor, dass die Arzthelferin mein Anliegen schnell versteht und so die Wahrscheinlichkeit, zum Arzt verbunden zu werden, höher ist

Welches Zeitfenster möchte ich für das Telefonat vom Arzt bekommen

Welche aktuellen Bedarfe könnte der Arzt haben

Welche Themen will ich dem Arzt anbieten (am besten 3 Themen vorbereiten)

Welche wichtigen Punkte möchte ich auf jeden Fall ansprechen

Welche Fragen möchte ich stellen

Welche Dokumente / Informationen kann ich dem Arzt bei Bedarf anbieten

Will ich die Arzthelferin in mein Telefonat einbinden (wie plane ich das)

Was kann ich für das Telefonat noch vorbereiten:

- Eine gute Atmosphäre für das Telefonat schaffen (sodass ich mich wohlfühle)
- z. B. eine E-Mail, die wir bei Bedarf schnell an den Arzt versenden wollen, schon auf dem PC vorbereiten
- Unterlagen für das Telefonat bereitlegen – sodass wir schnell Zugriff auf Infos haben
- Eventuell Stichpunkte für das Telefonat notieren und Block + Stift bereitlegen



## Die Gesprächseinleitung

### Vorbereitung:

Im Telefongespräch ist unser Sprachsound das einzige und wichtigste Tool, das wir haben, also versuchen wir, einen sehr guten Sound am Telefon zu haben. In den Telefontrainings haben wir festgestellt, dass der Sound des Headsets, das alle Kollegen haben, sehr gut ist – also sollten wir dieses zur Verfügung gestellte Headset auch verwenden (übrigens, die Apple EarPods sind für's Telefonieren auch sehr geeignet).

**Wer gut klingt, wird auch gut wahrgenommen, jedes Wort wird verstanden und jede Emotion am Telefon kommt beim Gesprächspartner an.**

### Info:

Ein Telefongespräch hat im Audio-Vergleich zur normalen Sprache einen reduzierten Sound und der Gesprächspartner (bei uns die Arzthelferin) braucht jedes Mal beim Annehmen eines Telefongesprächs 2-3 Sekunden, um sich auf diesen reduzierten Sound des anderen einzustellen. Also gehen wir davon aus, dass die Arzthelferin die ersten 2-3 Sekunden nicht versteht. Wir starten deswegen unser Telefongespräch mit einer allgemeinen Begrüßung und nicht sofort mit einer Information.

### Mit dieser Einleitung ist der Name schwieriger zu erfassen:

Marianne Schmidt von der Firma AB, kann ich bitte den Hrn. Doktor sprechen.

### Gute Gesprächseinstiege am Telefon:

Schönen guten Tag, hier ist Marianne Schmidt von der Firma AB

oder

Hallo, spreche ich mit Ihnen Frau Meier (*ja*), hier ist Marianne Schmidt von der Firma AB

### Wir sagen, wer wir sind – und das klar und deutlich.

Wir geben uns bei der Begrüßung Zeit und steigen klar verständlich in das Telefongespräch ein. Wir sprechen langsam und legen den Fokus auf Deutlichkeit (*Mund beim Sprechen weiter aufmachen*).

Die Begrüßung ist unser Entree in ein gutes Gespräch, also sollte der Gesprächspartner sofort verstehen, wer dran ist: wir von der Firma AB.

**Das schönste Kompliment**, das wir bekommen können, ist, wenn die Arzthelferin unseren Namen richtig wiederholt („*Ah Frau Schmidt von der Firma AB, hallo*“).



## Der Gesprächsausstieg

### **Vorbereitung:**

Jede Information im Telefongespräch ist eine wichtige Information. Wir wissen vorher nicht, wie lange das Gespräch dauert und welche Informationen wir bekommen werden – also sichern wir uns ab. Wir schreiben uns während des Gespräches Stichpunkte auf, die die Basis darstellen für unseren Gesprächsausstieg.

**Aus jedem Gespräch nehmen wir eine Aufgabe mit – ein To do – und teilen das dem Gesprächspartner auch mit.**

### **Guter Gesprächsausstieg:**

Vielen Dank für das interessante Gespräch, Herr Dr. Winter.

Ich fasse kurz zusammen:

Gleich im Anschluss schicke ich Ihnen eine E-Mail mit den gewünschten Informationen zu unserem Medikament und Sie faxen uns so bald als möglich Ihre unterschriebene E-Mail-Bestätigung zu. Wie wir besprochen haben, bereite ich für unser nächstes Gespräch Informationen zum Thema „Wirtschaftlichkeit unseres Medikamentes mit Rabattvertragsübersicht“ vor.

Passt das für Sie oder fällt Ihnen noch etwas ein?

*Seine Antwort: passt so*

Gut Herr Dr. Winter, dann wünsch ich Ihnen weiter einen schönen Tag und freue mich auf unser nächstes Gespräch.





## ... und dann machen wir mal ne Pause

**Eine Frage ist immer nur so gut wie die Pause, die wir dem Gesprächspartner für seine Antwort lassen. Pausen sind die Magie bei der Fragestellung.**

Je mehr Zeit wir dem Gesprächspartner geben, eine Frage auf sich wirken zu lassen und über seine Antwort nachzudenken, desto konkreter und aussagekräftiger wird seine Antwort ausfallen. Das bringt uns im Dialog intensiver und schneller voran – vor allem am Telefon.

Doch oft kommt es uns komisch vor, wenn wir eine Pause im Gespräch haben, wir fühlen uns unhöflich und es fällt uns schwer, diese Pause auszuhalten.

Und die Zeitwahrnehmung der Pause kommt uns viel länger vor als sie wirklich ist. Eine Pause von nur 4 Sekunden wirkt für uns wie eine Pause von ca. 20 Sekunden.

**Doch eines ist sicher:** Der Gesprächspartner wird nach der Pause immer antworten (und wenn er nur murmelt: „*Hmmm, eine gute Frage*“) – also geben wir ihm die Zeit.

Das ist ein Beispiel für eine nicht konkrete Frage:

Herr Dr. Winter, wie sind Ihre bisherigen Erfahrungen mit unserem Medikament oder haben Sie andere Fragen zum Thema homöopathische Therapien?

Das ist eine gute Frage: kurz – prägnant – mit Pause danach:

Herr Dr. Winter, wie sind Ihre bisherigen Erfahrungen mit unserem Medikament? **PAUSE**

### Gute Übung:



Wir können Gesprächspausen nach gestellten Fragen jederzeit im Dialog mit Menschen im privaten Umfeld üben, indem wir dem Partner oder Freunden Fragen stellen und danach schweigen und beobachten, wie sich die Gespräche entwickeln. Je häufiger wir dies üben, desto mehr verinnerlicht sich bei uns die neue, bessere Art der Fragestellung + Pause und die Antworten, die wir erhalten, werden aussagekräftiger sein.

Der Gesprächspartner wird das Gespräch als angenehmer und dialogorientierter empfinden. Das schönste Kompliment, das wir bekommen können, ist dieses Feedback des Gesprächspartners: „*Hey, wir führen heute ein wirklich intensives Gespräch!*“

**Probiert es aus, Ihr werdet überrascht sein.**

**Letztlich reden wir weniger – und bekommen deutlich mehr Input**



### Eine Frage sollte:

- kurz und konkret sein
- klar verständlich sein
- offen gestellt sein (häufig ist eine W-Frage sinnvoller, weil sie nicht mit JA/NEIN beantwortet werden kann – aber hier darauf achten, dass wir nicht nur W-Fragen stellen – das kann schnell nach „Ausfragen“ wirken).
- eine Pause nach sich ziehen, um dem Gesprächspartner die Zeit zu geben, die Frage auf sich wirken zu lassen und über seine Antwort nachzudenken.





# Notizen

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



## Gesprächseinleitung und Gesprächsende mit dem Arzt

Guten Tag Herr Dr. Winter, hier ist Tina Steiner von der Firma AB.

Schön, dass wir uns mal wieder sprechen. Ich habe für unser Gespräch ein Zeitfenster von 5 Minuten geplant und habe folgende Themen für Sie vorbereitet:

- Neuigkeiten zu unserem Medikament
- Ihre Einladung zur Online-Veranstaltung „Expertentreffen“
- Informationen zur Wirtschaftlichkeit von unserem Medikament mit Rabattvertragsübersicht

An welchem Thema sind die heute interessiert?

*Arzt antwortet: er sucht sich ein Thema aus*

**Dann folgt das informative Gespräch über dieses Thema**

**Nach 5 Minuten (auch, wenn das Telefongespräch gut verläuft):**

Herr Dr. Winter, ich hatte Ihnen versprochen, unser Gespräch dauert nur 5 Minuten, die haben wir nun erreicht – ich finde es sehr interessant - wollen wir weiterreden?

*Arzt antwortet: ja*

*oder*

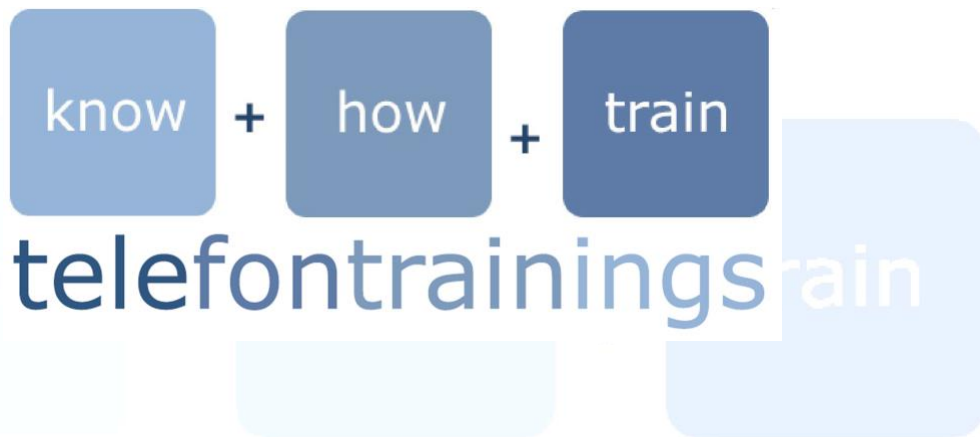
*Arzt antwortet: das genügt mir, danke für Ihre Infos*

Ok Herr Dr. Winter, dann schicke ich Ihnen heute noch eine E-Mail zu über das Thema, das wir heute besprochen haben und rufe Sie in 2 Wochen wieder an und damit ich mich gut für Sie vorbereiten kann – welches Thema wollen Sie dann besprechen?

*Arzt antwortet: er nennt ein Thema (vielleicht sogar ein **neues Thema**, das ihn interessiert)*

Vielen Dank Herr Dr. Winter, dann bis in 2 Wochen, ich wünsche Ihnen noch einen schönen Tag.

Das ist ein Auszug aus der Telefonfibel  
für dieses Pharmaunternehmen  
(12 von gesamt 50 Seiten)



**Umsetzung, Artwork + Produktion:**

Dusan Graber  
Zittelstr. 4  
80796 München  
0151 18400205  
[hello@telefontrainings.de](mailto:hello@telefontrainings.de)

[www.telefontrainings.de](http://www.telefontrainings.de)

© 2021 Dusan Graber