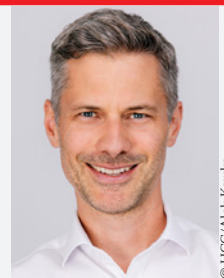


## HEALTHCARE-BRANCHE IM DIALOG

### WER IST BEREIT, EINFLUSS ZU NEHMEN?

Von Dominik Flener



© HCC/Alek Kawka

Kaum ein Wort löst in der Pharmaindustrie so viel Unbehagen aus wie „Einfluss“. Sofort tauchen Bilder von Manipulation, Druck, „Beeinflussung“ auf. Und weil wir genau DAS nicht wollen, sagen viele im Außendienst und im Marketing: „Ich will nicht beeinflussen, ich will nur informieren.“ Klingt edel, ist aber eine Ausrede.

Denn jede Information, die ich auswähle, jede Studie, die ich herausgreife, jede Folie, die ich zeige, nimmt Einfluss. Auch das Weglassen von Informationen ist Einfluss. Nicht Einfluss nehmen zu wollen ist daher keine Haltung. Es ist Selbsttäuschung und oft auch eine bequeme Ausrede, um Verantwortung abzugeben.

„Beeinflussen“ hat im Deutschen einen schalen Beigeschmack: heimlich, manipulativ, eigennützig. „Einfluss nehmen“ hingegen ist etwas anderes: bewusst, transparent, mit klarer Verantwortung für die Wirkung auf mein Gegenüber. Ärzt:innen erwarten genau das von uns: dass wir Position beziehen, einordnen, gewichten. Wer nur neutrale Datenschaulbilder abspielt, ist austauschbar und überflüssig.

Schauen wir ehrlich in die Realität vieler Besuche: 5 Minuten Small Talk, 3 Minuten Datenpräsentation, eine unverbindliche Frage zum Abschluss und die heimliche Hoffnung, dass die Folgeverordnung „irgendwie“ steigen wird. Aber „irgendwie“ ist keine Strategie. Wenn ich selbst nicht klar formulieren kann, welchen Gedanken ich beim Gegenüber auslösen möchte, warum sollte dann beim Gegenüber irgendetwas passieren?

Einfluss nehmen beginnt nicht beim HCP, sondern bei mir. Wofür stehe ich? Was ist mein fachlicher Standpunkt? Welche Veränderung möchte ich mit diesem Gespräch anstoßen: im Denken, im Fühlen, im Handeln? Wer darauf keine Ant-

wort hat, kann auch keine Wirkung entfalten. Ohne klare Haltung bleibt jede noch so perfekte Produktbotschaft heiße Luft.

Die unbequeme Wahrheit: Wer keinen Einfluss nehmen will, nimmt trotzdem Einfluss: nur eben zufällig, unbewusst und schwächer, als er oder sie könnte.

Gerade in der Pharmaindustrie verstecken wir uns hinter Rollenbezeichnungen und Regularien. „Ich darf ja gar nicht verkaufen“, „Ich darf nichts empfehlen, nur zeigen“ ... Wirklich? Aus meiner Sicht ist das oft nur der elegante Weg zu sagen: „Ich möchte keinen Widerspruch aushalten, keine Ecken und Kanten zeigen und keine Diskussion eingehen.“

Professionell Einfluss nehmen heißt: „Ich mache meine Haltung sichtbar. Ich sage klar, warum dieses Präparat, dieser Ansatz, diese Studie für Ihre Patient:innen relevant ist.“ Ich höre zu, frage nach, passe meine Argumentation an. Ohne dabei meinen Standpunkt jedes Mal aufzugeben. Und ich halte aus, wenn mein Gegenüber anderer Meinung ist.

Wer im Vertrieb arbeitet, ist nicht Beobachter:in, sondern Mitgestalter:in von Entscheidungen. Wer so tut, als ginge ihn das alles nichts an, verfehlt seine Aufgabe. Deshalb habe ich einen klaren Standpunkt: Wer keinen Einfluss nehmen will, hat im Außendienst nichts verloren. Gegenmeinungen? Gerne an: [dominik.flener@hccgroup.eu](mailto:dominik.flener@hccgroup.eu)

#### Über den Autor:

Dominik Flener ist Geschäftsführer der HealthCareConsulting Group, Dialogstrategie für Sales & Medical und Host des „Healthcare Changers Podcasts“ auf Apple Podcast und Spotify.

