



Taschenbuch, eBook, Hörbuch, Infos auf:

[www.dein-schattensprung.de](http://www.dein-schattensprung.de)



„Im Interesse einer besseren Lesbarkeit wird nicht ausdrücklich in geschlechtsspezifischen Personenbezeichnungen differenziert. Die gewählte männliche Form schließt eine adäquate weibliche Form gleichberechtigt ein - und natürlich auch umgekehrt.“



**2. geänderte Auflage**

März 2020

Danke an Linda und Ben für das schöne Foto.

Danke für Rat und Feedback von vielen kreativen Menschen, denen ich im Außendienst begegnet bin.

**Danke auch für die Hilfe beim Hörbuch an:**

Thomas Harms, Tanja Mau, Susanne Rohrbeck und Ines Dudek.

Sowie an Ömür Dündar, Grit und Alex, Dr. Dieter Thiel und Bodo Pauly für die hilfreiche Beratung.

**Die wichtigsten 34 Titel auf CD:**



**Download des Hörbuches möglich über folgende Anbieter:**

Bei XINXII in voller Länge > 60 Titel > 2 Stunden

**XINXII**  
SELF-PUBLISHING

76 Minuten bei:

**Apple Music**

**YouTube**

**Google Play**

**Weltbild**

**eBook.de**

**Thalia**

**AUDIAMO**

**deezer**

**BookBeat**

**bücher.de**

**claudio.de**  
DAS HÖRPORTAL

**Hugendubel.de**  
Das Lesen ist schön!

**Spotify**

**qobuz**

Wollen Sie im Pharma-Vertrieb erfolgreich werden oder bleiben? Dann haben Sie etwas andere Spielregeln als im herkömmlichen Vertrieb zu beachten, da wir Ärzten Arzneimittel meist nicht direkt verkaufen. Vielleicht wollen Sie aber auch nur mal im Alltag über Ihren Schatten springen. Seien Sie gespannt, ob es sich am Ende gelohnt hat. Entscheidend ist, was Sie daraus machen, was Sie unterwegs umsetzen wollen und können.

Seminarteilnehmer und Kollegen regten mich an, dieses Buch zu schreiben. Es ist eine Sammlung von Erfahrungen, erlebten Situationen und gemeinsamen Ideen im pharmazeutischen Außendienst, ergänzt durch interessante Artikel und Berichte. Wenn Sie es wollen, kann dieses Buch Ihr ganz persönlicher Ratgeber und inspirierender Begleiter werden, da Sie darin selbst mitgestalten können.

Heute reicht es nicht mehr Kenntnisse und Fähigkeiten zu haben. Wir müssen uns stets weiterentwickeln, dazulernen und am Ball bleiben. Dies gilt fast in jedem Bereich, in jeder Branche, in jedem Unternehmen.

Nutzen Sie unterwegs Wartezeiten. Stöbern Sie von Zeit zu Zeit in den Kapiteln, wenn dieses Thema Sie gerade beschäftigt.

Am Ende sollten Sie sagen: Wirklich gut, dass ich mir diese Zeit genommen habe...

Viel Spaß beim Lesen (...und beim Hören während der Fahrt).

Bitte notieren Sie sich sofort Ihre Ideen.



## **Inhalt**

Einleitung und Grundsätzliches.....	5
Grundlagen in der Praxis.....	8
Berufsethos und Erfolg denken.....	11
Die innere Haltung als Schlüssel zum Erfolg.....	13
Identifikation und Erfolg.....	17
Erfolgreiche Menschen, sind Menschen, die.....	18
Über Ihren Erfolg entscheiden Sie selbst.....	20
Selbstbewusstsein stärken:.....	22
Tipps für mehr Selbstvertrauen.....	22
Kommunikation.....	26
Gute Kommunikationsfähigkeiten entwickeln.....	26
Verstehe die Grundlagen der Kommunikation.....	26
Beziehe deine Zuhörer mit ein.....	27
Nutze deine Worte.....	29
Verwende deine Stimme.....	29
Körpersprache.....	31
Körpersprache deuten.....	33
Vertriebsziele erreichen.....	44
10 Handlungsempfehlungen für einen produktiveren Verkauf.....	46
Eckpfeiler im Beziehungsaufbau.....	51
Gute Gesprächs-Führung.....	52
Die Gesprächs-Brücke.....	53
Nutzen- und zielorientierte Gesprächsführung.....	55
Erste praktische Beispiele.....	57
Die Arzthelferin als Unterstützerin gewinnen.....	57
Eine Agenda als Gesprächseinstieg setzen.....	59
Ein sanfter Vereinbarungsversuch.....	60
Kurzgespräche.....	61
Kurzgelegenheiten im Alltag meistern und nutzen.....	62

Praxisbesuche und Gesprächsführung .....	66
1. Vorbereitung .....	66
2. Am Empfang .....	67
3. Gesprächs-Eröffnung und Einstieg .....	68
4. Bedarfsermittlung .....	73
5. Nutzenorientierte Argumentation.....	76
6. Einwand-Behandlung .....	81
7. Zusammenfassung der wichtigen Gesprächspunkte .....	85
8. Vereinbarung und Abschluss .....	87
9. Nachbereitung.....	91
Selbstreflexion des Kundengesprächs .....	92
Gesprächs-Checkliste .....	92
Die Frage im Arzt-Gespräch .....	93
Grundsätze der Fragestellung .....	93
Fragetechniken und ihre Funktion .....	94
Anwendungsformen und Fragearten .....	95
SOS - .....	99
Mein Gesprächspartner.....	99
weicht meinen Fragen aus! .....	99
Kundenkartei und Planung.....	100
Tourenplanung.....	102
Eigenentwicklung vorantreiben .....	106
Selbsterkenntnis – Fragen an mich selbst .....	107
Effektivität im Praxisalltag.....	111
5 Tipps für mehr Zeit im Vertrieb.....	111
Voneinander lernen .....	116
Schlusswort.....	118
Notizen und Gedanken .....	119
Quellenverzeichnis, Empfehlungen, Links... ..	120

## Einleitung und Grundsätzliches

Der überwiegende Teil der Ärzteschaft schätzt den Kontakt und den Informationsaustausch mit uns Pharmareferenten. Dabei erwarten Ärzte einen individuellen Service und ausgewogene Informationen, die klar, praxisnah und fundiert sind. Der Terminkalender der Ärzte wird immer voller, gesundheitspolitische Veränderungen und Reglementierungen kommen hinzu. Ärzte wünschen sich kompetente Gesprächspartner mit Persönlichkeit, die die Belange im Gesundheitswesen kennen und verstehen. Für uns stellt sich also die Frage, wie wir in den Praxisalltag passen und welchen Mehrwert wir für Ärzte und Patienten bieten können. Also eine Frage der Ausbildung, der Organisation und vor allem der Einstellung. Informationen kann ein Arzt sich über viele Quellen beschaffen, die persönliche Beziehung macht den Unterschied. Wir sind für Ärzte das Gesicht des Präparates oder Unternehmens. Vertrauen aufbauen, erhalten oder gar zurückgewinnen ist unsere erste Aufgabe auf dem Weg, unsere Unternehmensziele und persönliche Ziele zu erreichen.

Sicher wollen auch Sie mehr Sinnhaftigkeit und häufig Freude in der Arbeit erleben. Angemessene Wertschätzung und viele persönliche Erfolge sollten bestenfalls noch hinzu kommen. Deshalb erst einmal dieser sehr treffende Gedanke:



*„Die Welt um uns  
ist so bunt  
und lebendig,  
wie wir sie machen.“  
P. H. Steevens*

Sie sind für Ihre Situation ganz allein verantwortlich. Gestalten Sie sich also bitte Ihre Welt so bunt wie nur möglich. Unsere Wahrnehmung ist ein Spiegel unserer Persönlichkeit. Wenn wir versuchen Positives zu sehen, werden wir mehr Dinge sehen, die selbst ohne unser Zutun bereits gut und bemerkenswert sind. Positive Lebenshaltung ist der Schlüssel. Sie sind gut so, wie Sie sind – andere Menschen ebenfalls. Interessieren Sie sich für Ihre Mitmenschen und schauen Sie sich Fertigkeiten und Fähigkeiten ab, die Sie bei anderen bemerkenswert finden. Freuen Sie sich an Kleinigkeiten, die Sie erkennen und nun auch umsetzen wollen.

Fragen die Sie sich stellen könnten, wären beispielsweise:



Wo will ich hin? Bis wann habe ich welches Ziel erreicht?

Was will ich heute anders machen?

Was kann ich besser machen als letzten Monat, als gestern?

Was probiere ich aus, was lasse ich sein?

Wie mutig will ich heute sein?

Was habe ich heute gesehen, was habe ich selbst getan – worüber ich mich wirklich freuen kann?

Wem habe ich eine Freude bereitet, wem konnte ich ein Lächeln ins Gesicht zaubern? Wem habe ich gut zugehört?

Für welchen Menschen habe ich mich tatsächlich interessiert?



*Idee: ...was fällt mir noch dazu ein?*

---

---

---

---

---

---

---

---

Alle reden heute von Weiterentwicklung. Dazu ein Sprichwort:

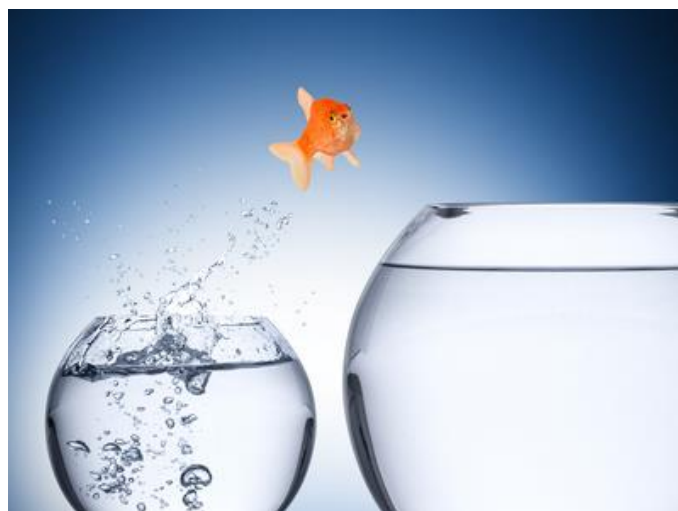
**„Du denkst, du bist der Cleverste im ganzen Raum?**

**Dann bist du im falschen Raum! “**

Eines sei vorausgesetzt: Sie wollen sich wirklich entwickeln und leiden nicht an Selbstüberschätzung.

Unser Umfeld übt den stärksten Einfluß auf uns aus. Wenn Sie spüren, dass Sie sich im Umfeld nicht weiterentwickeln können, dann verlassen Sie Ihr Umfeld. Verändern Sie Ihren Ort, lösen Sie die Umklammerung. Das gilt für Ihren Beruf, für den momentanen Aufgabenbereich oder auch (und hier am schmerzlichsten) im Privatleben. Dieser Veränderungswille ist scheinbar auch der Grund, warum heute so oft gerade junge Menschen das Unternehmen wechseln. Der Drang, sich zu entwickeln hat scheinbar den Wunsch nach Beständigkeit und Sicherheit abgelöst. Unsere gesamtgesellschaftliche Schnelligkeit, die häufig als ungerecht empfundenen Karriere- oder Entwicklungsmöglichkeiten sowie Angebote anderer Unternehmen befördern diesen Trend.

Versuchen Sie bitte erst einmal der Cleverste in Ihrem Raum zu werden. Werden Sie richtig gut in dem, was Ihnen Ihre momentane Aufgabe abverlangt. Beherrschen Sie wirklich schon alles? Sind Sie gar ein positives Beispiel für andere? Haben Sie tatsächlich clevere zielführende Ideen?





## Grundlagen in der Praxis



Folgende Grundlagen sollten wir angehen, auffrischen oder dauerhaft im Fokus behalten. Beherrschen Sie alles bereits oder erfordert Ihr spezielles Aufgabenfeld mehr, so können Sie diese Punkte sicher um einiges ergänzen. Im Prinzip dreht es sich in den Kapiteln um Wege und Möglichkeiten, diese Punkte zu erlernen oder zu vertiefen – zumindest sich auch wieder daran zu erinnern. Darüber hinaus sind natürlich wie immer Ihre Kreativität und Ihr Mut zur Umsetzung und Erweiterung gefragt.

Ganz gleich, ob in der Klinik oder im niedergelassenen Bereich, ergänzend zum notwendigen fachlichen und medizinischen Wissen - diese **10 Punkte sollten wir im Auge behalten:**

### **1. Auf Körpersprache und Sprache achten**

Selbstbewusst auftreten, ohne überheblich zu wirken. Variabilität in Körper und Stimme schafft Ausdruckstärke und Spannung. Ich achte auf meine passende Körpersprache und Sprache (Gestik, Mimik, Lautstärke, Tempo, Pausen, Betonung...) und bleibe dabei authentisch.

### **2. Beziehungsentwicklung durch Wertschätzung**

Alle entscheidenden Stationskräfte, Arzthelfer und alle Ärzte mit Namen anreden. Ich bin mir immer bewusst, mit wem ich gerade rede und nehme alle Menschen wirklich wahr. Wenn ich den Namen nicht kenne, frage ich nach. Ich arbeite aktiv am Beziehungsaufbau durch aufrichtige Wertschätzung und Respekt. Ein Name ist oft der Anfang. Mir ist wichtig, wie sich Menschen nach dem Gespräch, nach meinem Besuch fühlen.

### **3. Mitarbeiterinnen als Unterstützer gewinnen**

Herzlich und charmant um Unterstützung oder Hilfe durch die Arzthelferin bitten. Ein erstes „Nein – heute geht es nicht.“ wollen wir aufweichen, einen guten Grund für den heutigen Besuch einleuchtend erläutern oder erklären.

#### **4. Spannender Gesprächseinstieg**

Eine möglichst kluge Agenda als Vorschlag an den Arzt formulieren - Zeit, Ziel und Verlauf des heutigen Gesprächs vorschlagen und erfragen. Das bedeutet echte Wertschätzung für den Arzt und ist ein Signal unserer Zielstrebigkeit und Klarheit. Wir wollen in jedem Gespräch individuelle sinnvolle Dialoge mit unseren Kunden führen!

#### **5. Aktive Gesprächsgestaltung**

Den Gesprächsverlauf sollten wir immer grob im Kopf haben: eine Agenda vorschlagen, heutigen Bedarf ermitteln, Problemlösungen gemeinsam besprechen, Argumente austauschen, Nutzen zusammenfassen, Vereinbarung treffen, am Ende einen charmanten Gesprächsabschluss formulieren.

#### **6. Bilder erzeugen**

Möglichst immer eine Bildunterstützung für wichtige Argumente und Botschaften nutzen, denn: „Gezeigtes + Gesagtes“ bleibt deutlich länger in Erinnerung als nur „das gesprochene Wort“. Also maßvoll mit Worten und Abbildungen echte Bilder im Dialog erzeugen, um wirklich „merk-würdige“ Gespräche zu führen.

#### **7. Passende Argumente herausarbeiten**

Den individuellen Nutzen durch die Produkte nachvollziehbar, überzeugend, charmant und motivierend vermitteln. Konkrete Patientenbilder beschreiben. Wir wollen Klarheit erzeugen: Was ist wann für wen tatsächlich nützlich?

#### **8. Verordnungsgründe verdeutlichen und zusammenfassen**

Vom „ICH habe...“ zum „SIE können...“! Unsere Argumentation beschreibt immer den Nutzen des Arztes und der Patienten. Jeder Mensch fragt sich am Ende: „Was habe ich ganz konkret davon?“

## 9. Vereinbarung treffen

Möglichst ein gemeinsames Ziel formulieren oder eine klare Vereinbarung mit dem Arzt treffen, weil der Nutzen klar ist und nichts mehr einer Neueinstellung von Patienten im Wege steht (zumindest habe ich immer das Ziel, mutig eine Vereinbarung zu wagen und weitere Patienten von neuen Verordnungen profitieren zu lassen).

## 10. Gesprächsabschluss ohne Druck formulieren

Kein Mensch möchte unter Druck gesetzt werden! Wir wollen einen angenehmen respektvollen Gesprächs-Abschluss, der die Vereinbarung aufgreift oder bestätigt. Zum Beispiel mit einem konkreten Service-Angebot für den Arzt, die Praxis oder Patienten (Wieviel Patientenbroschüren oder Therapiepässe werden jetzt konkret benötigt?). Am Ende möglichst immer auch die Freude auf den nächsten Besuch und Austausch andeuten.



*Idee*: was kann ich dazu erweitern / ergänzen?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## **Berufsethos und Erfolg denken**

Wir haben die Fähigkeit und den Schwung  
unsere Kunden zu begeistern und zu bewegen!



Durch unseren täglichen Einsatz  
leisten wir einen wertvollen Beitrag  
für viele Menschen zu mehr Lebensqualität  
oder gar für eine höhere Lebenserwartung.

Hinter jeder verordneten Packung  
steht immer ein konkreter Mensch.

**Daran messen wir unseren Erfolg!**




**Erfolg besteht darin, dass man genau die Fähigkeiten hat,  
die im Moment gefragt sind.**

Henry Ford

**Ich messe den Erfolg nicht an meinen Siegen,  
sondern daran, ob ich jedes Jahr besser werde.**

Tiger Woods



 *Idee:* Was ist für mich persönlich Erfolg und woran wird Erfolg konkret in meinem Unternehmen gemessen?

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

# Die innere Haltung als Schlüssel zum Erfolg

(Quelle11)



„Heute wird ein guter Tag!“ Wie oft haben Sie sich das bereits gedacht? Und wie sieht es mit Sätzen wie „ich freue mich auf meinen Kunden“ oder „die Präsentation wird ein Klacks“ aus? Vermutlich haben Sie schon einige Male erlebt, wie gut es sich anfühlt, mit derartigen Gedanken in den Tag zu starten. Doch genauso oft – oder womöglich noch öfter – werden Sie sich auch eingeredet haben: „Das schaffe ich nie.“

In diesem Beitrag erfahren Sie, weshalb es im Verkauf so wichtig ist, die innere Haltung im Blick zu behalten und Sie können nachlesen, wie sich Ihr Mindset auf Ihren Erfolg auswirkt.

## **Wie ist es um Ihre innere Haltung bestellt?**

Was ist wohl das beste Vorgehen, wenn Sie merken, dass Sie in bestimmten Bereichen immer wieder an Ihre Grenzen stoßen? Ganz klar: Sie müssen etwas ändern. Genau das ist allerdings häufig leichter gesagt als getan, denn vielen Menschen steht ihre innere Haltung im Weg. Anstatt sich bewusst hinter das Erreichen ihrer Ziele zu klemmen, lassen sie ihr Leben von eingefahrenen Denkmustern bestimmen, die unter Umständen völlig kontraproduktiv sind.

Den Chef mit einem kreativen Verbesserungsvorschlag im Teammeeting begeistern? „Hmm, ich bin nicht der kreative Typ.“ Beim Kunden mit einer unkonventionellen Ansprache Eindruck hinterlassen? „Lieber nicht, die sichere Nummer liegt mir mehr.“

Vermutlich kennen Sie Kollegen, die so argumentieren und sich lieber auf das Altbewährte zurückziehen, anstatt den Sprung ins kalte Wasser zu wagen. Und wenn Sie ganz ehrlich zu sich selbst sind: Kann es vielleicht sein, dass es auch in Ihrem Leben

Bereiche gibt, die mit einer anderen inneren Haltung besser zu bewältigen wären?

In diesem Fall sollten Sie noch heute damit beginnen, sich mit Ihren Denkmustern auseinanderzusetzen und sie bewusst zu verändern. Die Mühe lohnt sich – und weshalb das so ist, wollen wir nun klären.

### **Denkmuster auf dem Prüfstand – Zeit für eine Bestandsaufnahme**



Dass die innere Haltung eines Menschen auf seinen Denkmustern beruht, haben wir bereits festgestellt. Doch haben Sie sich schon einmal bewusst gemacht, wie sehr Ihr Denken tatsächlich Ihren Alltag bestimmt? Tag für Tag denkt der durchschnittliche Mensch rund 60000 Gedanken, und wenn sich diese Gedanken immer in gewohnten Bahnen bewegen, dürfen Sie sich nicht wundern, wenn alles beim Alten bleibt. Sie sind mit Ihrem Leben rundum zufrieden? Wunderbar! Falls Sie allerdings noch Verbesserungspotenzial erkennen, wird es Zeit zu handeln. Fragen Sie sich, ob Ihre Denkmuster eher positiv oder negativ gestrickt sind und machen Sie sich bewusst, welchen Aspekten Ihres Alltags Sie mit welcher Haltung begegnen.

Im Falle der Vertriebsarbeit könnte ein solcher Aspekt der direkte Kundenkontakt sein. Wie begegnen Sie Ihren Kunden? Haben Sie das Problem oder haben Sie die Lösung? Müssen Sie auf Teufel komm raus den Auftrag holen oder können Sie sich bewusst auf Ihre Gesprächspartner einlassen? Und trauen Sie sich zu, die Erwartungen Ihrer potenziellen Kunden zu übertreffen? Je genauer Sie sich über Ihre innere Haltung im Klaren sind, desto eher können Sie etwas daran ändern, um noch erfolgreicher zu werden. Im besten Fall schaffen Sie es sogar, sich vor jedem Kundenkontakt bewusst auf die Chancen zu freuen, die das Gespräch mit sich bringt.

Wie sehr die Außenwirkung eines Menschen von seiner Einstellung abhängt, haben Sie vermutlich selbst schon erlebt. Würden Sie einem Menschen Glauben schenken, der mit hängenden Schultern dasteht und jede Aussage mit einem Fragezeichen versieht? Vermutlich nicht – und Ihren Kunden geht es genauso. Selbst wenn Sie als Verkäufer denken, Ihre Körpersprache im Griff zu haben, wird es doch immer kleine Gesten geben, die Sie verraten oder die Ihren Kunden zumindest das Gefühl geben, dass „irgendetwas nicht stimmt“. Achten Sie deshalb darauf, mit einem bewusst positiven Mindset in Kundengespräche zu gehen und halten Sie Ihre Selbstzweifel in Schach.

### **Mögen Sie Ihren Job?**



So absurd es zunächst klingen mag: Immer wieder begegnen mir Verkäufer, die sich so gut wie jede Berufsbezeichnung auf ihre Visitenkarte drucken lassen würden – außer „Verkäufer“. Blickt man in diesen Fällen ein wenig hinter die Kulissen, stellt sich häufig heraus, dass diese Menschen ihren Job zwar gerne machen, doch eine komplizierte Selbstwahrnehmung haben. Mit dem Begriff „Verkäufer“ verbinden sie das Bild eines aufdringlichen Staubsaugervertreeters, der sich rücksichtslos den Weg in fremde Wohnungen bahnt und vor dem selbst der schmale Sparstrumpf der netten Großmutter nicht sicher ist.

„Ich möchte meine Seele nicht verkaufen, um andere Menschen zu manipulieren“, heißt es in solchen Fällen oft – dabei wird das gar nicht erwartet. Auch wenn es sicher Geschäftsfelder gibt, in denen der schnelle Abschluss die Norm ist, bedeutet das noch lange nicht, dass die dort tätigen Verkäufer schlechte Menschen sind. Zudem ist es in den meisten Branchen ohnehin so, dass die erfolgreichsten Verkäufer diejenigen sind, die sich bewusst Zeit für die individuellen Bedürfnisse ihrer Gesprächspartner nehmen. Wenn Sie danach streben, die beste Lösung für Ihre Kunden zu finden, gewinnen Sie ihr Vertrauen und bilden eine



gute Basis für künftige Geschäfte. Eine klare Win-Win-Situation, von der alle Beteiligten profitieren.

Machen Sie sich deshalb bewusst, dass Sie eine wertvolle Leistung anbieten und nehmen Sie diese innere Haltung auch in Aufgabenbereiche hinein, die eher unangenehm besetzt sind. Ein klassisches Beispiel ist die Kaltakquise, die viele Verkäufer nur sehr zögerlich angehen. Zu groß ist die Angst vor Ablehnung, als dass sie bei jeder Kontaktaufnahme engagiert ihr Bestes geben könnten. Dass mit einem solchen Verhalten kein Blumentopf zu gewinnen ist, versteht sich von selbst. Noch einmal: Sie sind kein Bittsteller, sondern Sie haben die Lösung für ein bestimmtes Problem. Und weil Ablehnung bei der Kaltakquise völlig normal ist, dürfen Sie sich von unwilligen Gesprächspartnern nicht unterkriegen lassen. Wenn Sie sich eine positive innere Haltung bewahren, haben Sie gute Chancen, früher oder später erfolgreich zu sein. [...]

### **Optimieren Sie Ihre innere Haltung**



Wenn Sie an Ihrer inneren Haltung arbeiten wollen, sollten Sie zunächst damit beginnen, Ihre Gedanken zu sortieren. Nehmen Sie sich pro Tag zehn Minuten Zeit, um innezuhalten und darauf zu achten, worüber Sie nachdenken. Einer meiner Kunden geht sogar noch weiter: Jahr für Jahr reist er für eine Woche in ein Kloster, um seinen Kopf „auszumisten“. Er nimmt sich bewusst Zeit, um herauszufinden, welche Gedanken er in seinem Kopf haben möchte und welche nicht. Das Ergebnis: Eine innere Ruhe, die ihm neue Kraft gibt und ihm dabei hilft, sich zu fokussieren.

Ein weiterer Tipp: Beobachten Sie Ihre Sprachmuster. Was das bringen soll? Glückliche Menschen sprechen viel mehr über die Gegenwart als unglückliche Menschen, die eher in der Vergangenheit verhaftet sind. Achten Sie deshalb genau darauf, wie Sie sich ausdrücken und welche Bilder in Ihrem Kopf entstehen, wenn Sie an die Zukunft denken. Wie wesentlich diese Bilder sind, weiß jeder Athlet. Erfolgreiche Sportler fokussieren sich auf ein klares Ziel und statt Stolpersteinen

haben sie das Siegertreppchen im Blick. Nutzen Sie dieses Wissen und stellen Sie sich vor, wie es sich anfühlen wird, wenn Sie von Ihren Vorgesetzten und Kollegen plötzlich als Top-Performer wahrgenommen werden. Erwecken Sie das Gefühl des Triumphs mit allen Sinnen zum Leben – und zwar Tag für Tag. Sie werden überrascht sein, was sich dadurch erreichen lässt, denn sind Ihre Gedanken erst einmal auf Erfolg programmiert, lassen sich vermeintlich unüberwindbare Hindernisse plötzlich viel leichter bewältigen. <sup>(Quelle11)</sup>



*Idee: Wie optimiere ich meine innere Haltung?*

---

---

---

---

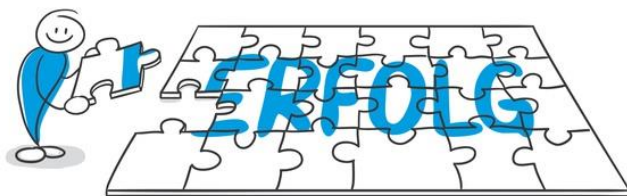
---

---

---

---

## Identifikation und Erfolg



Ein paar Gedanken ganz nüchtern und ehrlich vorweg:  
Wir arbeiten zwar in einem Unternehmen,  
letztendlich aber immer für unseren eigenen Erfolg.

Reinhard K. Sprenger, Managementautor, Vor- und Querdenker, formuliert es in einem seiner Bestseller „Aufstand des Individuums“ sehr treffend:

„Die einzige Organisation für die wir alle arbeiten heißt „ICH“. Andere, auch das Unternehmen, mögen einen Nutzen von unserer Arbeit haben, aber letztendlich liegen Sinn, Ziel und Zweck des Handelns in jedem Einzelnen selbst. [...] Wir arbeiten im Unternehmen, aber nicht für das Unternehmen. Das gemeinsame Spielfeld mag „Unternehmen XY“ heißen. Aber es ist wichtig klarzustellen, dass wir immer nur handeln, weil es eigennützlich ist. Weil es unseren Bedürfnissen, unseren moralischen Werthaltungen oder unseren Priorisierungen entspricht. Weil wir uns entschieden haben, auf diesem Spielfeld mitzuspielen. Aus Gründen, die wir nur uns selbst zu verantworten haben. Ich tue also für mich das Beste, wenn ich mein Bestes gebe.“ (Quelle 1)

Aus meiner Sicht macht gerade unsere Identifikation im Vertrieb den Unterschied. Sich mit einer Sache identifizieren, im Sinne von: sich verbunden fühlen, hineindenken, nachempfinden, nachvollziehen - kann uns wertvolle Impulse geben und uns bestenfalls sogar kundenorientierter denken lassen.

Die **Identifikation** mit meiner **Tätigkeit**, meinem **Team**, den **Produkten**, dem **Unternehmen**, und vor allem mit unseren **Kunden**

**verschafft uns mehr Freude und Spaß an der Arbeit und wir können somit mehr erfolgreiche Momente erleben.**

## **Erfolgreiche Menschen, sind Menschen, die...**



- stets etwas **ausprobieren** und **unternehmen**
- mit Freude loslegen und neue Aufgaben **anpacken**
- engagiert arbeiten und **Spaß** an ihrer Arbeit haben

- volle **Verantwortung** für ihre Leistungen übernehmen
- ihren Blick auf **Chancen** gerichtet haben (und nicht auf Misserfolge)
- ehrlich und vertrauensvoll sind und an Ihren **Zielen** arbeiten

**Erfolgreiche Menschen unterscheiden sich von anderen,** vor allem darin, weil sie nach Niederlagen wieder aufstehen. Sie den Staub aus den Kleidern klopfen, kurz innehalten, nachdenken, schlussfolgern, nach vorn schauen und weiter zielstrebig vorangehen. Sie verarbeiten das Scheitern als positive Erfahrung und haben den Mut Neues zu wagen.

**Wir lernen am meisten aus unseren Fehlern und Niederlagen, also sollten wir sie als Chance begreifen. Mit Zuversicht können wir an der Bewältigung von immer neuen Herausforderungen arbeiten. Können dabei sogar Freude entwickeln, weil wir in diesem Prozess spüren, dass gerade diese Erfahrungen uns stärken. Wir sind Gestalter und Problemlöser!**



*hinfallen – aufstehen – weitergehen...?*

---

---

---

---

---

---

---

## Über Ihren Erfolg entscheiden Sie selbst



**Diese Dinge sind wichtig:**

<b>Fleiß</b>	Engagement und Gesprächszahl
<b>Effektivität</b>	bei wichtigen Ansprechpartnern
<b>Qualität</b>	mit wirklich guten Gesprächen
<b>Begeisterung</b>	ausstrahlen und übertragen
<b>Mut</b>	etwas wagen und ausprobieren

Das bedeutet: Ich sollte mit Freude zielgerichtet planen und fleißig unterwegs sein. Mir häufiger als andere Zugang in den Praxen oder Klinikstationen verschaffen und bei den richtigen Ärzten überzeugende Gespräche führen. Also mit den entscheidenden Ärzten in einen fortlaufenden Dialog kommen.

Denken Sie immer daran, jeder Kontakt schafft bei anderen Menschen ein Bild von Ihnen. Erstkontakte sind dabei natürlich besonders entscheidend. Aber auch alle weiteren Kontakte sind in dieser sehr schnellen und teils flüchtigen Branche wichtig. Sie werben ständig um das Vertrauen anderer Menschen und arbeiten stetig an Ihrem eigenen Ansehen. Ein heute nicht optimales Gespräch, kann beim nächsten Mal ganz anders verlaufen – auch umgekehrt. Das hängt vor allem mit der Stimmungslage Ihrer Gesprächspartner zusammen. Besonders Ärzte sind dauerhaft fachlichen, organisatorischen und emotionalen Belastungen ausgesetzt, das sollten Sie immer berücksichtigen. Entwickeln Sie also Verständnis für die Situation anderer, ohne Ihre Ziele aus den Augen zu verlieren. Auch damit erhalten Sie sich Ihre Freude und den Spaß an der Arbeit.

## Alles beginnt mit Selbstvertrauen



Aber auch Zweifel sind erlaubt und aus meiner Sicht sehr wichtig. Es dürfen daraus jedoch keine dauernden Selbstzweifel werden. Gerade sensible, emphatische und außergewöhnlich intelligente Menschen reflektieren sich regelmäßig. Nur gleichgültige oder selbstgerechte Menschen hinterfragen sich nicht und arbeiten einfach drauf los. Selten sind diese Leute erfolgreich.

Sie haben sicher auch schon Menschen getroffen, wo Sie sich mit Recht fragten „In welchen Topf mit Selbstvertrauen ist der denn gefallen?“ Wo nimmt die das denn her? “ „So ein kleines Licht, so ein heller Schein!“ ...

Selbstvertrauen hat aus meiner Sicht etwas mit Mut zu tun. Mut hingegen empfinde ich als Überwindung oder Verdrängung meiner Ängste.

Ihr eigenes Selbstvertrauen wird mit jeder gelungenen Situation, mit jeder gemeisterten Herausforderung wachsen. Das wird Ihnen weiterhin Rückenwind geben. Sie strahlen dann Zuversicht und Optimismus aus. Andere Menschen werden Sie schon allein deshalb für erfolgreich halten.

Machen Sie sich so oft es geht deutlich, was Ihnen bisher schon gelungen ist. Erinnern Sie sich häufig an die Momente, in denen Sie sich selbst richtig gut fanden. So wird Ihnen künftig immer mehr gelingen. Seien Sie also mutig und setzen Sie sich nicht selbst zu sehr unter Druck. Wir dürfen auch Fehler machen! Es ist nicht schlimm, auch mal daneben zu liegen. Verschieben Sie Ihre Grenzen. Daran werden Sie wachsen.

## Selbstbewusstsein stärken:

### Tipps für mehr Selbstvertrauen (Quelle 2)



Nicht wenige Menschen wären gerne selbstbewusster, souveräner im Auftreten, unabhängiger gegenüber der Meinung anderer, weniger schüchtern - kurz: selbstsicherer. **Selbstbewusstsein**, oder auch sein Synonym **Selbstvertrauen**, ist Ausdruck mentaler Stärke. Wer sie besitzt, geht in der Regel nicht nur gelassener mit Konflikten und Konfrontationen um, so jemand hat meist auch mehr Erfolg und ruht in sich selbst wie in einem faradayschen Käfig. Doch das ist nur die Oberfläche. Wer sein **Selbstbewusstsein stärken** will, muss tiefer gehen...

#### **Mehr Selbstvertrauen: Lässt sich Selbstbewusstsein stärken?**

Geht das überhaupt - das Selbstbewusstsein stärken? Zahlreiche darauf spezialisierte Coaches antworten darauf vermutlich sofort mit "Ja". Und es stimmt ja auch: Gezieltes Coaching kann das Selbstbewusstsein stärken.

Allerdings muss man auch dazu verstehen, **wie Selbstvertrauen und Selbstbewusstsein entstehen**.

Zunächst einmal bedeutet der Begriff wörtlich, **sich seiner selbst bewusst zu sein**. Der Duden schreibt in Anlehnung an das philosophische Verständnis des Begriffes, Selbstbewusstsein ist...

das Überzeugtsein von seinen Fähigkeiten, von seinem Wert als Person, das sich besonders in selbstsicherem Auftreten ausdrückt.

Welche Aspekte in Selbstbewusstsein eine Rolle spielen, sieht man, wenn man sich die englischen Begriffe dafür anschaut: Hier ist zum einen von *self-awareness* (Selbsterfahrung) die Rede. Gemeint ist damit, dass jemand seine eigene Persönlichkeit durch bestimmte Denkvorgänge erkennt.

*Self-esteem, self-confidence* oder *self-assurance* sind weitere verwandte Begriffe, die auch im Deutschen synonym zu **Selbstbewusstsein** verwendet werden: **Selbstwertgefühl**, das eingangs erwähnte **Selbstvertrauen** und **Selbstsicherheit**.

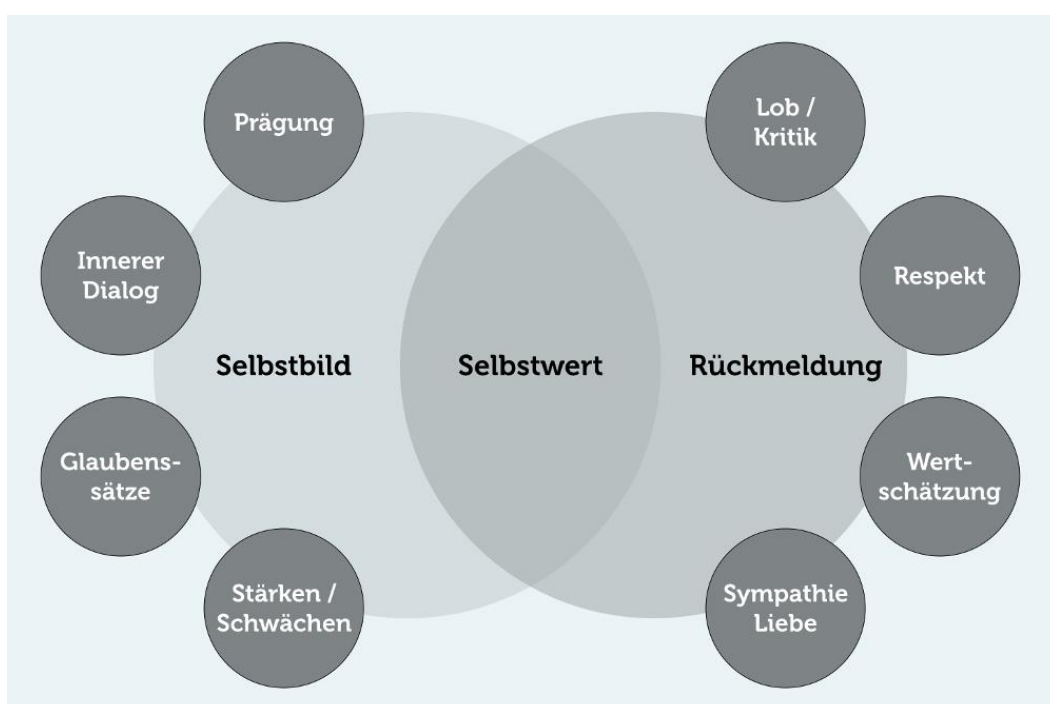
Sie alle bedingen sich gewissermaßen: Wer Vertrauen in seine Fähigkeiten hat, sich seiner Fähigkeiten bewusst (sicher) ist und sie für wertvoll erachtet, der besitzt Selbstbewusstsein.

Das Fundament dafür sind drei Fragen:

**Wer bin ich? Was kann ich? Was bin ich wert?**

Zur Beantwortung dieser Fragen werden wiederum **zwei Prozesse** in Gang gesetzt:

- **Die Eigenwahrnehmung.** Das Bewusstsein darüber, was man ist, fühlt, kann ("Ich spiele gut Klavier und spreche fließend Französisch.").
- **Die Bewertung.** Die Anerkennung der eigenen Talente und Fähigkeiten ("Darauf bin ich stolz.").





Wie selbstbewusst ein Mensch ist und welches Selbstwertgefühl er oder sie hat, hängt zum Teil von seinen Genen, aber meist noch stärker von seiner Umwelt und **kindlichen Prägung** ab.

Den Eltern kommt bei der Entwicklung eines gesunden Selbstbewusstseins eine besonders wichtige Rolle zu: Sie sind die ersten, die einem vermitteln können, dass man ein wertvoller, geliebter Mensch ist. Gerade für ein **gesundes Selbstbewusstsein** braucht es diese **frühe Wertschätzung und soziale Akzeptanz**.

Aber auch im weiteren Verlauf des Lebens begegnen uns **zahlreiche Menschen**, die uns durch ihre eigenen Brillen angeschaut und bewertet haben: Lehrer, Freunde, Partner, Chefs, Kollegen... Sie alle haben uns gesagt oder (durch Komplimente) gezeigt, wie sie uns sehen oder gerne hätten, damit wir in ihr (positives) Bild passen.

Das zusammen wirft allerdings berechtigte Zweifel daran auf, wie viel **Fremdbild** bereits in unserem **Selbstbild** steckt.

Nicht wenige rennen mit einem Bewusstsein von sich durchs Leben, das eigentlich ein Fremdbild ist, dem sie dann allenfalls ein bisschen **Selbstbewusstsein** hinzufügen, allerdings auch nur so, wie es ihnen wieder jemand anderes sagt. Gefährlich!

Deswegen ist der erste Schritt zu mehr Selbstbewusstsein immer auch ein Schritt zu mehr Selbstvertrauen - vor allem zu mehr **Vertrauen in die eigene Wahrnehmung**. Wer selbstbewusster werden will (im Wortsinn), sollte sich selbst besser kennenlernen und das meist stark verzerrte Selbstbild und damit sein **mangelndes Selbstbewusstsein** korrigieren.

Die zweite Basis des Selbstbewusstseins ist die **Selbstakzeptanz**: Nur wer sich selbst annehmen kann, so wie er oder sie ist, kann Selbstvertrauen entwickeln und selbstsicherer werden. Diese **Selbstannahme** führt dann letztlich zu dem...

**Was eine selbstbewusste Person auszeichnet:**