

## 2. PHOENIX Get together

# iPad und Tablet-PC im Außendienstgespräch – Fluch oder Segen?

Seit der erfolgreichen Einführung vor einigen Jahren werden iPad und andere Tablet-PCs immer häufiger im Außendienstgespräch eingesetzt. Doch ist ihr Einsatz wirklich sinnvoll? Sind sie ein Segen, der die Gespräche mit dem Außendienst auf eine qualitativ höhere Ebene hebt? Oder sind sie eher ein Fluch, „multimedialer Firlefanz“, der von den gewünschten Informationen ablenkt? Diese Fragen zu beantworten, war das Thema des 2. PHOENIX Get together mit den Top-Referenten Peter Herzog und Franz G. Oehen, zu dem zahlreiche Partner der herstellenden Pharmaindustrie eingeladen waren.

In Apotheke und Arztpraxis ist es deutlich zu sehen: iPads und andere Tablets sind auf dem Vormarsch. Immer öfter zücken Außendienstmitarbeiter ihre elektronischen Helfer, wenn sie zum Gespräch erscheinen. Insgesamt werden sogar schon 42% aller Besuche mit einem iPad oder einem anderen Tablet durchgeführt. Dies ergab eine aktuelle Befragung von österreichischen Apothekern durch das auf den Gesundheitsmarkt spezialisierte Marktforschungsinstitut EUMARA AG.

Auch darüber gibt die EUMARA-Studie Auskunft. Wichtigste Erkenntnis: Wenn das Tablet gekonnt eingesetzt wird, steigt die Akzeptanz enorm. Dies zeigen Vorher-Nachher-Vergleiche im Gesprächslabor. In dieser speziellen Form der Marktforschung werden im ersten Schritt die Einstellungen der Befragten vor einem Außendienstgespräch erhoben, dann findet ein Außendienstgespräch statt und zum Schluss werden die Einstellungen wieder erfragt.

In der EUMARA Erhebung zeigte sich eine deutliche Akzeptanzstei-

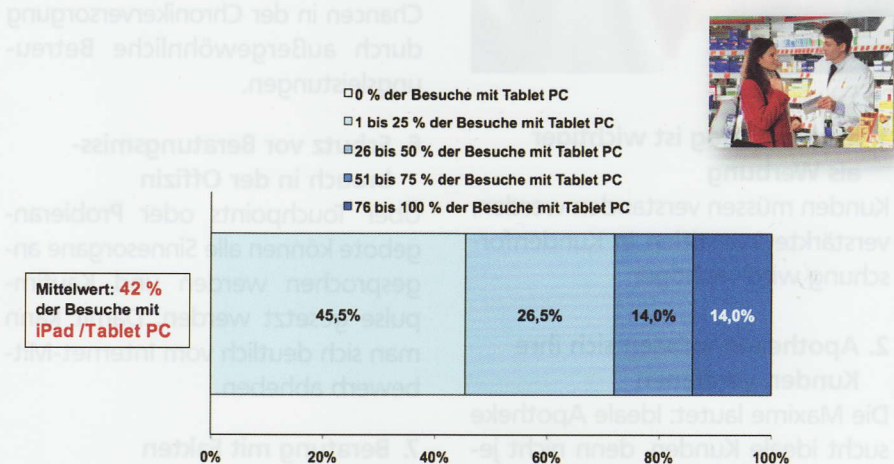
gerung gegenüber dem Tablet. Waren vor der direkten Erfahrung eines Außendienstgesprächs mit Tablet noch 47% eher negativ eingestellt, waren es nach dem Gespräch nur

noch 26%. Die Akzeptanz derjenigen, die schon vor dem Test positiv eingestellt waren, konnte sogar noch gesteigert werden.

Insbesondere wurde begrüßt, dass vertiefende und individuell abgestimmte Informationen vermittelt werden können. So sahen es immerhin 76% der Befragten als sinnvoll an, dass durch Verlinkungen schnell Informationen abgerufen werden, die im „Standard-Gespräch“ nicht vorgesehen waren.

Auch dass die Originalquellen und Studien auf einen Klick zur Ver-

### "Insight Apotheken Österreich"



Und bei wie viel Prozent der Besuche bei denen Unterlagen eingesetzt werden, werden Notebooks / Tablet PCs / iPads eingesetzt?

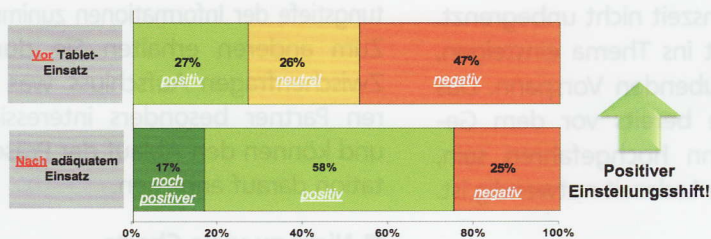
Abb 1: EUMARA Insight Apotheken Österreich: schon 42% der AD-Gespräche finden unter Einsatz eines iPads oder Tablet-PCs statt.

Dass Außendienstmitarbeiter diese neuen Helfer gerne einsetzen, dürfte sich allein schon durch technische Faszination erklären. Doch wie sieht der Apotheker die elektronischen Helfer?



## Tablet-PC: Neue Möglichkeiten für den Außendienst

Einstellungsshift nach adäquatem Tablet PC / e-Foldereinsatz



Basis: Befragte Studententeilnehmer – qualitativ –

Abb 2: Nach adäquatem Tablet-PC Einsatz verbessert sich die Einstellung gegenüber dem Gerät signifikant.

## Tablet-PC: Neue Möglichkeiten für den Außendienst

Die gestalterischen, insbesondere visuellen Möglichkeiten des Tablet PCs im Rahmen eines AD-Gesprächs werden als (sehr) sinnvoll erachtet!

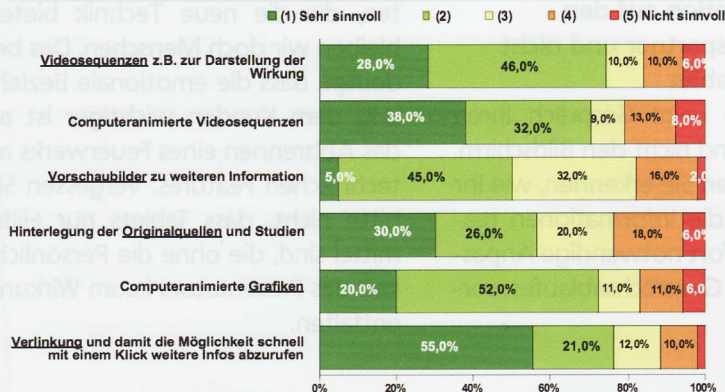


Abb 3: Apotheker sehen insbesondere die Möglichkeit, mittels Verlinkung weitere Informationen abzurufen und die Darstellung von Videossequenzen als sinnvoll an.

## Status Quo des Tablet-Einsatzes Profil Gespräch mit „Tablet-Unterstützung“ vs. „klassischem Gespräch“

Skalengestützter Vergleich von Kerneigenschaften eines Gesprächs

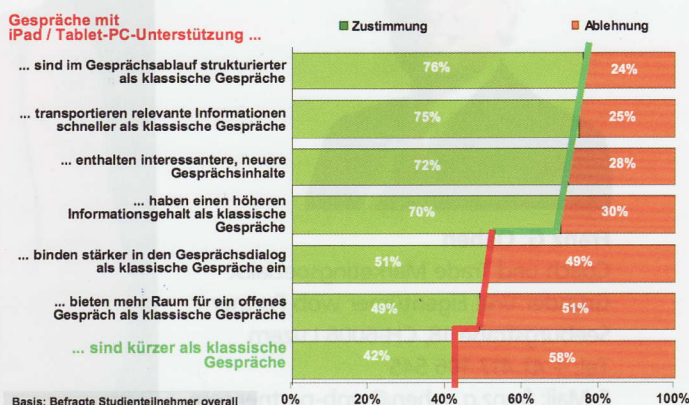


Abb 4: Skalengestützter Vergleich von Kerneigenschaften eines Gesprächs mit iPad- bzw. Tablet-PC-Unterstützung

fügung stehen, ist ein Vorteil für den Apotheker. Er kann so schnell die Aussagen des Außendienstmitarbeiters verifizieren und sich z. B. ein Bild über die Studie machen, die hinter einer schönen Grafik steht.

Das Tablet bietet damit dem Apotheker noch stärker die Möglichkeit, aktiv das Außendienstgespräch als Dialog zu gestalten.

Der besondere Vorteil des Tablets gegenüber gedruckten Unterlagen ist natürlich, dass bewegte Bilder eingesetzt werden können. Bewegte Bilder wie Videosequenzen oder Computeranimationen erleichtern das Lernen von Informationen, indem sie dem Gehirn größere Reize bieten.

Und nicht zuletzt: Bewegte Bilder zu verfolgen macht mehr Spaß als Standbilder zu betrachten! Wir leben eben im Zeitalter des Infotainments. Es genügt nicht mehr, Informationen „nur“ darzubieten. Sie müssen auch unterhaltsam verpackt sein.

Der Lohn für diese Anstrengungen, Informationen für das Tablet adäquat aufzubereiten und zu präsentieren, ist, dass die Gespräche mit dem Außendienst länger dauern als mit gedruckten Unterlagen. Dies ist für beide Parteien, für Apotheker und für die Industrie, von Vorteil. Für die Industrie, weil sie davon ausgehen kann, dass längere Gespräche die verkaufsrelevanten Informationen stärker vermitteln. Für die Apotheker, weil ihre Informationswünsche besser erfüllt werden können.

## Ausblick: iPad und Tablet-PC für die Apotheke selbst

Der Einsatz von Tablets eignet sich übrigens auch für das Beratungsgespräch der Apothekenmitarbeiter mit den Kunden. Denn die Vorteile, die das Tablet im Gespräch zwischen Außendienst und Apotheker bietet, gelten natürlich auch für das Beratungsgespräch zwischen Mitarbeiter und Kunden.

Die Investition in Anschaffung und Schulung von Mitarbeitern lohnt sich sicherlich nicht für jedes Produkt und zu jedem Zeitpunkt. Doch bei komplexen und margenstarken Produkten kann das Tablet durchaus zur Intensivierung des Beratungsgesprächs eingesetzt werden.

Beispiele sind die Unterstützung während Sonderaktionen der Industrie (z. B. Themenwochen



wie „Mangelernährung“, „Bluthochdruck“, „Nahrungsergänzungsmittel“) oder zur Einführung neuer Produkte. Hier bieten sich der Industrie neue Möglichkeiten, den Apotheker vor Ort zu unterstützen.

Und nicht zuletzt ist die individuelle multimediale Beratung mit einem Tablet eine Serviceleistung, die hilft, die stationäre Apotheke von der Internetapotheke abzuheben.

Aus diesem Grund könnten die im Folgenden aufgelisteten Tipps des Trainers Franz G. Oehen für ein gelungenes Beratungsgespräch mit einem Tablet sowohl für die Industrie als auch für die Apotheken selbst interessant sein.

## Tipps und Tricks

### ■ Keine Automatik

Eine automatisch ablaufende Präsentation ist der Tod eines jeden interaktiven Gesprächs. Die Charts müssen abgestimmt auf das jeweilige Gespräch und auf den Gesprächspartner aufgerufen werden können. Dies bedeutet natürlich auch, dass die Struktur der Präsentation transparent sein muss, so dass

Punkte bei Bedarf vorgezogen oder übersprungen werden können.

### ■ Direkter Einstieg

Auch beim Einsatz eines Tablets ist die Gesprächszeit nicht unbegrenzt. Daher direkt ins Thema einsteigen, ohne zeitraubenden Vorspann. Das Tablet sollte bereits vor dem Gesprächsbeginn hochgefahren sein, so dass keine Ladezeit notwendig ist.

### ■ Keine Ablenkungen oder Unterbrechungen

Nicht benötigte und damit potentiell ablenkende Programme sollten geschlossen, der Bildschirmschoner wie auch der Energiesparmodus deaktiviert sein. Der Akku sollte möglichst voll aufgeladen sein. Ein plötzlich herunterfahrendes Tablet ist der Super-GAU.

### ■ Konzentration auf den Gesprächspartner und nicht auf das Tablet

Schauen Sie beim Gespräch Ihren Partner an und nicht den Bildschirm. Nur so können Sie erkennen, wie Ihr Partner auf die Informationen reagiert und sofort notwendige Anpassungen des Gesprächsablaufes vornehmen.

### ■ Zwischenfragen stellen

Mit Zwischenfragen sorgen Sie zum einen dafür, dass Ihr Gesprächspartner aus der Passivität gerissen wird und dadurch die Verarbeitungstiefe der Informationen zunimmt. Zum anderen erhalten Sie durch Zwischenfragen Aufschluss, was Ihren Partner besonders interessiert und können den Ablauf der Präsentation darauf anpassen.

### ■ Nicht zu viele Charts

Kein Mensch kann fünf bis zehn Charts pro Minute aufnehmen. Daher lieber weniger Charts zeigen, dafür aber die für Ihren Partner wirklich wichtigen, und sie dann in Ruhe einwirken lassen.

### ■ Die wichtigste Regel: Die Beziehung ist wichtiger als die Technik!

Bei allen faszinierenden Möglichkeiten, die die neue Technik bietet, bleiben wir doch Menschen. Das bedeutet, dass die emotionale Beziehung dem Kunden wichtiger ist als das Abbrennen eines Feuerwerks an technischen Features. Vergessen Sie bitte nicht, dass Tablets nur Hilfsmittel sind, die ohne die Persönlichkeit des Präsentators kaum Wirkung entfalten.

## Die Referenten des 2. PHOENIX Get together



**Peter Herzog**

Vorstand EUMARA AG  
Konrad-Zuse-Straße 13,  
D-66115 Saarbrücken  
Tel: + 49 681 793 03-44  
E-Mail: p.herzog@eumara.com  
www.eumara.com



**Franz G. Oehen**

Coach und Trade Marketingspezialist  
Gründer und Eigentümer wob Partner  
Seeburgstraße 18, CH-6006 Luzern  
Tel: + 41 417 106 545  
E-Mail: franz.g.oehen@wob-partner.com  
www.wob-partner.com