



# Konuşabilmek ile konuşmayı bilmek arasındaki fark!

**Hepimiz konuşuyoruz ve karşı tarafça anlaşılmayı bekliyoruz. Acaba kendimizi doğru ifade edebiliyor muyuz?**

Farmavizyon 2012'yi geride bıraktık. Bu yıl gerçekten çok renkli isimler vardı. En çarpıcı ve farkındalık yaratan oturumlardan biri de Nobel sponsorluğunda, **Nobel Kurumsal İletişim Müdürü İsmet Topaloğlu**'nun Konuşmayı Bilmek ile Konuşabilmek arasındaki Fark" başlığındaki eğitimiydi. Bu eğitimi dinleyince "ne söylediğin değil nasıl söylediğin önemli" sözü aklıma geldi. Sevgili İsmet Topaloğlu ile bu başlığı açarak yaptığımız söyleşiyi paylaşıyorum sizlerle.

## **Bize kendinizden bahseder misiniz?**

1989-1993 yılları arasında TRT kurumunda haber spikeri olarak göreve başlamıştım. Daha sonra özel televizyonlara geçerek çeşitli medya kuruluşlarında; haber, canlı yayınlar ve spor spikerliği yaptım. Ardından dünyanın en büyük haber kuruluşu olan Reuters London'da çalışırken özel bir eğitime tabi tutuldum. Hali hazırda belgeseller seslendirmekte, eğitimler vermekte ve bu konudaki çalışmalarımı sürdürmekteyim.

## **Türkiye'nin bütün illerini dolaşarak doktor ve eczacılara ikna teknikleri konusunda eğitimler verdiğiniz biliyoruz. Amacınızı ve elde ettiğiniz sonuçları bizimle paylaşır mısınız?**

Nobel İlaç olarak tüm yurttaki hasta-doktor ve hasta-eczacı iletişiminde ikna etme ve düzgün konuşma eğitimlerini başlattık ve ayaklarına götürdük. Sunum yaptığımız salonlar, fuarlar ve konferans salonları dolup taşmakta ve sandalye eklemekten başımızı alamamaktayız. Sunum sonrasında doldurulan formlardan aldığımız geri



bildirimlerin ortak ifadesi "hiçbir ilaç şirketi bizi saatler boyunca bu kadar zevkli ve faydalı bir biçimde konu içinde tutamazdı. Devamı ne zaman olacak?" şeklinde gerçekleşti.

## **"Konuşabilmekle konuşmayı bilmek arasındaki fark" bu başlığı biraz açar mısınız?**

Bu başlık projemizin sloganıdır. Eğitim seviyemiz, duygusal zekâmız ve davranış kalitemizin müsaade ettiği ölçülerde konuşmalar yaparız ve konuşmalarımız bizi temsil eder. Yöneten bir insanlık ayrıca bu konuşmalar birimimizi ve grubumuzu da temsil eder. Çünkü "dil, insanın beyanıdır". Çünkü konuşmalar sadece cevap vermek üzerine yapılmamalıdır. İçinde ikna sözü olmayan hiçbir konuşma, içerik doğru olsa bile muhatabınca kolay kabul görmez. Haklı savunmalarımız karşısında aldığımız bütün itirazlar, dayatmalar ve inatlaşmaların konuşabilmekle ilgisi yoktur. Konuşma tekniklerini iyi bilmemekle ilgisi vardır. Bunu iyi başarıp ikna edebilmek için de konuşma organlarımızı doğru ve etkili kullanmayı öğrenmemiz

gerekir. Böylece hayat çok kolaylaşır. Sözü sık kesilen, lafı dinlenmeyen bir insan olmak çok yıpratıcı ve kalıcı gerginlikler yaratan bir durumdur. İşte biz doktor ve eczacılarımıza sunduğumuz toplantılarda dudakların dilin, dişlerin, diyaframın ve beden dilinin en doğru biçimde kullanma tekniklerini anlatmaktayız. Bu durum kişilerin sadece iş değil genel sosyal hayatlarıyla ilgili bir durum olduğundan son derece faydalı ve cazip gelmektedir. Bu ilişkilerimizin toplam kalitesi bizlere kalıcı ve uzun soluklu dostluklar yaratarak, kurumumuzu diğer ilaç şirketlerinin önüne getirmekte, aynı eğitimi mümessillerimize de verdiğimizden ortak dili yaratmaktayız.

## **Eğitimlerinizde "melodik konuşma" adını koyduğunuz çok etkileyen, ilginç ve alışılmadık bir bölüm var. Bahseder misiniz?**

Konuşma esnasında, soluğun yorumlanarak sese dönüştürdüğümüz zaman ifade ettiğimiz konunun duygusunu ve beklentisini konuşmanın içine katmalıyız.



Su istediğimizde, “Su var mı?” sorusunun sesimize yansımada suyu içmek için mi, yıkanmak için mi, arabayı ya da ellerimizi yıkamak için mi istediğimizi karşı tarafa hissettirmeliyiz. Hesap sorar gibi hatırlananlarımız var! Her duygunun, talebin, sitemin ses tonunda ayrı bir melodisi vardır.

### “İkna” dediniz. Neden ikna etmeliyiz?

İkna edemezseniz otorite kurmanız baskı uygulamanız gerekir. Çevremize baktığımızda asker ve polis haricinde baskıyı kabul eden bir yaş grubu ve meslek grubu var mı? İkna ederek boşanmıyor muyuz? İkna ederek evlenmiyor muyuz? İkna ederek alıp satmıyor muyuz? Savaşlar dayatarak, barışlar da ikna ederek olmuyor mu?

### Nobel İlaç Sağlık Destek Ürünleri Grup Direktörü Çağlan Kuruner de bize ürünleri ve geleceğe yönelik yaptıkları eğitimler hakkında bilgiler aktardı. İşte Kuruner’in ağzından çalışmaları:

Birçok ürün getirdik ama bunların içinde en dikkat çekici ve çarpıcı olanı” NBL Probiotic” ürünleri oldu. Bu alanda son teknoloji ile üretilen ürünleri Türkiye’ye getirerek önemli bir boşluğu doldurduğumuzu düşünüyorum. Bizim ürünlerimiz olan NBL Probiotic ürünleri, en gelişmiş teknoloji olan çift kaplama teknolojisi ile üretilmekte ve bu sebeple gerek eczane raflarında gerek hasta kullanımını sırasında çok uzun süre etkinliğini hiç kaybetmemektedir. Çift kaplama teknolojisinde birinci katman bu bakterileri ısı, ışık ve nem gibi dış etmenlerden korumakta, dolayısıyla raf ömrünün çok uzun olmasını

## “Eczacılarımıza NBL markası altında daha birçok orijinal ve prestijli ürün getirmeye devam edeceğiz. Ülke ekonomisine ve insan sağlığına katkı sağlamaya devam edeceğiz.”

ve ürünün güvenle kullanılmasını sağlamakta, ikinci katman ise Ph’a duyarlı katman olarak sadece Ph 6 - 7 olduğunda çözülmekte yani bakterilerin tükürük, safra ve mide asitlerinden etkilenmeden bağırsaklara kadar canlı geçmesini ve bağırsaktaki ortamda çözünerek etkisini tam olarak göstermesini sağlamakta..

Biz yola çıkarken doktor ve eczacılarımızla kol kola verme planları yaptık ve her bir eczaneyi müşteri değil ortak olarak görmeyi planladık. “Hizmet vermeyi”, “saygı duyan ve saygı duyulan tedarikçi” olmayı, en önemlisi “farklı olmayı” hedefledik.

Eczacılarımız için hiç karşılık beklemeden eğitim zincirleri oluşturuyoruz. Yaptığımız her eğitim ciddi anlamda ses getiriyor ve katılmayan eczacılarımızdan tekrarları konusunda çok talep alıyoruz. Bu sene birçok ilde İsmet Topaloğlu ile “Etkili konuşma ve iletişim” üzerine eğitimler gerçekleştirdik. Ayrıca ulaşamadığımız eczacılarımız için kendisiyle Farmavizyon Fuarı’nda bir sempozyum düzenledik. Yine Farmavizyon Fuarı’nda Ender Saraç ile “sağlıklı beslenmede probiyotiklerin yeri” hakkında bir sempozyumumuz oldu. Ender Bey sağlıklı beslenme konusunda çok önemli bir uzman ve hem kendi hazırladığı gıdalarda hem de önerdiği diyetlerde ürünlerin üretim

teknolojisi, güvenilirliği ve aldığı iyi sonuçlar sebebiyle NBL Probiotic ürünlerini tercih ediyor. Hem İsmet Bey hem de Ender Bey ile yaptığımız toplantılar çok ilgi çekti ve sanırım vizyonumuzu anlatabilmemiz, daha iyi anlaşılabilmemiz için vesile oldu. Tekrar ediyorum, biz bir ticari kuruluşuz, kâr tabii ki önemli, kâr etmeden ayakta duramayız ancak biz hizmet götürmek, karşılıklı olarak sürekli gelişimi desteklemek ve eczacılarımızın – ortaklarımızın - her konuda yanında olmak amacıyla yola çıktık ve hızla ilerliyoruz... Özellikle eczacılara bugüne kadar sağlamaya çalıştığımız eğitimlerin, yapılmayan ve birbirlerine yarayacak kişisel eğitimler olmasına gayret ettik. Firma çalışanlarından değil bu konuların uzmanlarından olmasını sağladık ve en önemlisi hiçbir karşılık beklemedik. Nobel İlaç bünyesinde Sağlık Destek Grubu olarak hem kaliteli hizmet hem de en kaliteli ürünleri sunmaya devam edeceğiz. NBL çatısı altında, daha birçok kaliteli ve danışan karşısında eczacının güvenilirliğini pekiştirecek ürünleri sunmaya devam edeceğiz. Biliyorsunuz halk tarafından da çok iyi bilinen, tüm Avrupa’da en kaliteli ve pazar lideri bir marka olan, çocuklar için burun ve göz damlası Physiologica GIFRER’i NBL çatısı altında 20’li ve 40’lı ambalajı ile hastalar için çok daha ekonomik olarak sizlere sunuyoruz.