

Arno Fischbacher
Stimmcoach, Wirtschaftstrainer, Redner, Autor

STIMME AM TELEFON

Inwiefern ist die Stimme am Telefon besonders herausgefordert?



„Firma ABC, Sie sprechen mit Heinz Muster, was kann ich für Sie tun?“ – So wunderschön das Firmengebäude, das Logo oder die Website auch aussehen mögen: Wenn ein Kunde anruft, ist es die erste Stimme am Telefon, die als akustische Visitenkarte des Unternehmens wahrgenommen wird. Alles, was Sie bisher schon über die Stimme und ihre Wirkung erfahren haben, potenziert sich beim Telefonat. Denn hier wirken Sie ausschließlich über

Ihre Stimme. Blicke, Mimik, Gestik, Körpersprache – auf all das können Sie am Telefon nicht sichtbar zurückgreifen. Doch die gute Nachricht ist: Hörbar wird es dennoch. Was bedeutet das in der Praxis? Sobald Sie sich dieser Zusammenhänge bewusst sind, können Sie sie gewinnbringend einsetzen und werden nicht mehr von Missverständnissen überrascht.

Wann werden die Weichen für ein erfolgreiches Telefonat gestellt?

Bereits der erste Kontakt am Telefon, die ersten Sekunden eines Gesprächs sind entscheidend für den weiteren Verlauf. Dabei ist es gerade am Telefon besonders schwierig, schon beim Abheben persönlich und einladend zu wirken. Wenn das Telefon läutet, wissen Sie erst einmal nur, dass jemand Kontakt aufnehmen möchte. Weder sehen Sie Ihren neuen Gesprächspartner noch kennen Sie den Grund seines Anrufes. Deshalb klingt die Stimme bei der Gesprächsannahme meist so unpersönlich, abwartend und geradezu prüfend.

Das ist doppelt fatal, denn auch die Anrufer haben häufig nur die Nummer eines Unternehmens oder einer Hotline gewählt, um etwas zu erledigen, zu bestellen oder um etwas zu reklamieren. Prompt treffen sie auf die abwartende, sachliche Stimme am anderen Ende der Leitung. Schnell entsteht das Gefühl, lästig zu sein und der Eindruck, die angerufene Stelle habe kein echtes Interesse an der Person und ihrem Anliegen.

Was ist von der Empfehlung zu halten, am Telefon zu lächeln?

Schon das Geräusch lachender Menschen veranlasst die Spiegelneuronen im Gehirn, die Gesichtsmuskeln automatisch auf das Mitlachen vorzubereiten. Daher ist Lachen ansteckend, selbst wenn der Grund für die Fröhlichkeit unbekannt ist, erklärt die britische Forscherin Jane Warren. Auch alle anderen menschlichen Äußerungen wie Triumph, Spaß, Angst, Wut oder Ekel aktivieren bei den Zuhörern die Gesichtsmuskulatur, jedoch wirken die positiven Gefühlsausdrücke deutlich stärker.

Ist Lächeln am Telefon also das Erfolgskriterium schlechthin? Ziehen Sie doch einfach mal Ihre Mundwinkel rechts und links nach oben, wählen dann die Nummer eines Freundes und beginnen ein Gespräch. Was denken Sie, kommt beim anderen an?



Viele Beispiele aus Callcentern bestätigen es: Tatsächlich wirkungsvoll überträgt sich das Lächeln erst dann, wenn es von innen heraus kommt, wenn es authentisch und ernst gemeint ist.

Was aber, wenn mir nicht nach Lachen zumute ist?

Machen wir uns nichts vor: Business ist nicht immer Friede, Freude, Eierkuchen, sondern mitunter ein hartes Geschäft. Sie gelangen an Grenzen, ob es finanzielle Engpässe oder Grenzen der persönlichen Belastbarkeit sind. Sie spüren Termindruck, erreichen Umsatzzahlen nicht, Prozesse laufen nicht rund, Absprachen werden nicht eingehalten. Wer bei der Arbeit permanent Gefühle unterdrückt, tut weder sich selbst noch seinem Gesprächspartner am Telefon einen Gefallen. Denn auch dieser bekommt zumindest unterschwellig mit, dass etwas im Gespräch nicht ganz stimmig ist.

Wie schön wäre es, einfach mal kräftig zurückschnauzen, wenn ein Kunde nervt?! Gerade im Servicebereich können Mitarbeiter es sich jedoch nicht leisten, sich auch mal gehen zu lassen. Oft gibt es nur einen Kontakt zum Kunden und der ist entscheidend für den weiteren Verlauf der geschäftlichen Beziehungen. Kundenfreundlichkeit und Anstand gebieten es, die Aggressionen herunterzuschlucken. Das ist auf Dauer nicht nur frustrierend, sondern kann auch die Gesundheit gefährden, wie Studien der Universität Frankfurt/Main bestätigen. Mit der Zeit stellt sich eine emotionale Erschöpfung ein, die Einschlafstörungen, Nervosität, Kopfschmerzen oder Beklemmungsgefühle zur Folge haben kann. Aufgesetztes Lächeln wirkt langfristig gesehen sogar stimmsschädigend, weil dadurch Verspannungen hervorgerufen werden.

Wie kann ich auch ohne dauerhaftes Lächeln das Gespräch positiv gestalten?



Nutzen Sie Ihr neues Wissen über die Stimme, um sich empathisch (= mitempfindend) auf Ihre Gesprächspartner einzustellen. Stimmen Sie sich auf die „innere Klangwelt“ des anderen ein. Stimmlage und Sprechgeschwindigkeit geben Ihnen wesentliche Hinweise auf die Gemütslage und das innere Tempo des Menschen am anderen Ende der Leitung. Schaffen Sie einen gemeinsamen Hörraum, in dem Sie sich beide wiederfinden und wohlfühlen, um dann die gemeinsame Reise zu gestalten.

Wie gelingt es am besten? Räumen Sie Ihrem Gesprächspartner mehr Redezeit als sich selbst ein, um sich in Ruhe auf dessen Tonalität „einzuhören“. Stellen Sie Fragen, denn indem der Gesprächspartner diese beantwortet, können Sie genau hinhören und sich auch besser in die Gedankenwelt des anderen versetzen. Rasch werden Sie feststellen, dass sich Ihre Stimme dabei

unwillkürlich an die Ausdrucksweise des Gesprächspartners anpasst. Jetzt erst haben Sie einen guten gemeinsamen Ausgangspunkt erreicht, haben sich emotional Ihrem Gesprächspartner angenähert, ein gemeinsames Tempo erreicht und Anknüpfungspunkte im Gespräch gefunden. Nun wird es möglich, den oder die andere von dort aus stimmlich zu führen.

Was ist die optimale Körperhaltung am Telefon, um die Stimme zu unterstützen?

Nutzen Sie zwei bis drei Sekunden vor dem Wählen oder die kurze Zeit bis zum zweiten Läuten, um sich für das neue Gespräch bereit zu machen. Rücken Sie auf dem Stuhl nach vorne, sitzen Sie aufrecht und in Balance, am besten mit beiden Füßen am Boden, als wollten Sie etwas in Empfang nehmen. Achten Sie darauf, dass Ihr unterer Rücken, das „Kraftzentrum“ Ihrer Stimme, beweglich und in Balance bleibt. Stehen Sie zwischendurch auf, denn das aktiviert besonders die Wirbelsäule und lässt Atmung und Gestik freier werden. Dadurch stärken Sie Ihre Stimme, sie gewinnt Durchsetzungskraft und klingt dynamischer. Nutzen Sie dieses Potential vor allem, wenn ein Gedanke oder ein Thema Sie besonders bewegt oder Ihnen wichtig ist.

Meine Kollegen sagen, dass ich am Telefon zu laut spreche. Welche Möglichkeiten gibt es, etwas zu ändern?

Wenn im selben Raum lautstark telefoniert wird, kann das von der eigenen Arbeit ablenken. Auf der anderen Seite ist es wichtig, dass Sie am Telefon gut verstanden werden, weil weit reichende Entscheidungen oder Geschäftsabschlüsse oft eine Frage des guten telefonischen Kontakts sind.

Was genau verursacht die Störung? Wie laut oder leise Menschen sprechen, hängt – abgesehen vom Naturell – stark davon ab, welche Erfordernisse das Gehör an die „Stimm-Steuerzentrale“ im Gehirn meldet. Sicher kennen Sie diesen Effekt: Wenn es rundherum laut ist, passt sich die Stimme automatisch an. Nachts, wenn alles still ist, spricht man leise, ohne darüber nachzudenken. Das Gehör steuert die Stimme. Die Lautstärke wechselt je nach Umgebung.

Folgende Möglichkeiten haben Sie, um einerseits gute Telefonate zu führen und andererseits mit Ihren Kolleginnen und Kollegen weiterhin gut auszukommen:

■ **Verwenden Sie zweiohrige Headsets**



Beim normalen Telefonieren nimmt ein Ohr all das auf, was für Ihr Gespräch entscheidend ist, während das zweite „Störschall“ empfängt. Sie können sich leicht vorstellen, wie viel Energie Ihr Gehirn aufwenden muss, um das Wesentliche herauszufiltern und alles andere zu unterdrücken. Es kann doch kein Zufall sein, dass die Natur den Menschen mit zwei Ohren erschaffen hat, meinen Sie nicht auch? Angenommen, jetzt dringt auch noch ein wenig Straßelärm ins Büro: Je weniger Sie in solchen Momenten vom Telefonat hören, desto lauter wird Ihre Stimme.

Aber auch eine schlechte Verbindungsqualität kann einen ähnlichen Effekt haben. Ihre Stimme wird lauter, da Ihr Gehirn vermutet, der Anrufer wäre weit entfernt. Beim Telefonieren mit zweiohrigen Headsets wird Störschall weitgehend abgehalten und Sie hören vom Anrufer doppelt so viel wie zuvor. Die Gesprächsqualität steigt messbar. Ihr Gehirn ist entlastet und Sie ermüden nicht so schnell.

- **Nehmen Sie sich selbst während des Sprechens wahr**



Da Telefonieren wegen der vielen akustischen Einschränkungen besonders viel Konzentration verlangt, kann es leicht passieren, dass Sie während des Sprechens den Kontakt zu sich selbst verlieren und sich der Redeschwall verselbständigt. Dann klingt die Stimme hell und höher, manchmal durchdringend. Gerade diese Leittöne können Ihre Kollegen im Büro jedoch nicht ausblenden, selbst wenn sie es wollten. Der Autopilot Ihrer Kollegen meldet „Wichtig, bitte anhören!“ – und schon fühlen sie sich unterbrochen, die Störung ist da.

Schaffen Sie Abhilfe, indem Sie sich während des Telefonierens ab und zu bewusst „erden“. Spüren Sie den Bodenkontakt, setzen Sie sich anders hin oder stehen Sie auf und nehmen Sie einen Moment lang wahr, wo Ihre Muskeln gerade gespannt sind. Beim Sprechen achten Sie zwischendurch darauf, an welchen Stellen Sie die Vibrationen spüren können, die Ihre Stimme gerade verbreitet. Diese Verbindung von außen und innen wirkt sich in der Regel unmittelbar auf die Stimme aus. Der Klang wird voller, runder und weicher. Selbst in einem kleinen Büro werden sich Ihre Kollegen nun weniger gestört fühlen.

- **Definieren Sie Ihre persönliche Distanz zum Gesprächspartner**

Wenn Sie laut sprechen, kann das auch heißen, dass Sie sich jemanden vom Leib halten möchten. Es ist vergleichbar mit dem kumpelhaften „Poltern“ unter Kollegen, als wolle man seinem Gegenüber einen Knuff geben – und dadurch den Abstand bewahren. Nähe und Distanz sind zwei wichtige Charakteristika der stimmlichen Wirkung. Achten Sie einmal auf den unterschiedlichen Klang Ihrer Stimme, wenn Sie jemanden gut kennen und Intimes besprechen gegenüber einer Situation, in der Sie einen Fremden begrüßen. Während im ersten Fall Ihre Stimme vermutlich weicher und leiser, irgendwie vertraut und näher klingt, zeigen der Klang und die Lautstärke im zweiten Fall sicher eine gewisse Distanz. Entscheiden Sie also bewusst: Ist es die Abgrenzung oder die Verbindung, die Ihnen gerade wichtig ist? Vielleicht verhindert nur eine Gewohnheit, dass Sie auch stimmlich Ihrem Gesprächspartner näher kommen.

- **Passen Sie die Raumakustik an**

Auch wenn Sie vielleicht im Büro nicht den gewünschten Einfluss darauf haben, sei es dennoch erwähnt. Eine gute Schalldämmung im Raum verhindert, dass sich die Lautstärke aufschaukelt und Stimmen dadurch allzu laut wirken. Perforierte Akustikdecken, stoffbezogene Pinnwände, Vorhänge, Teppich, auch Pflanzen etc. tragen zur Schalldämmung bei.



Arno Fischbacher



Arno Fischbacher ist Stimmcoach für die Wirtschaft. Seit über 10 Jahren ist der Gründer und Vorstand von www.stimme.at, dem europäischen Netzwerk der Stimmexperten, als Stimmtrainer tätig. Zu seinen Kunden zählen Top-Unternehmen in Deutschland und Österreich, Führungskräfte und Medienmanager. Seine langjährigen Erfahrungen als Schauspieler, Moderator und Führungskraft hat er zu dem innovativen Trainingsansatz Voice Awareness® verdichtet.

Literaturtipp:



Arno Fischbacher, **Geheimer Verführer Stimme** - 77 Fragen und Antworten zur unbewussten Macht in der Kommunikation.

Soft Skills kompakt, Band 6, Junfermann Verlag 2008 | 80 Seiten, € [D] 9,95, € [A] 10,30

Mehr dazu: <http://www.arno-fischbacher.com/?cs=31>

Arno Fischbacher im Internet: <http://www.arno-fischbacher.com>