



**SERIE  
KUNDENKONTAKT**

- #1 Die Kraft der Worte
- #2 Stimme macht Stimmung**
- #3 Kundenattacken und Reklamationen
- #4 Keine Angst vor „Bad News“
- #5 Im Tonfall vergriffen
- #6 Telefonieren als Energie-Kick
- #7 Sich Wertschätzung holen
- #8 Selbstwirksam werden

# Ihre **STIMME** als Werkzeug

Härtefälle am Telefon? So bleiben Sie souverän!  
Wertvolle Praxistipps für Vieltelefonierende von Umberta Andrea Simonis.

## #1 DAS LÄUFT OFTMALS SCHIEF

Es gibt Stimmen am Telefon, die sind uns sofort sympathisch. Wir fühlen uns dann als Kunde angenommen, der eigene Stresspegel fällt. Eine Wohltat, besonders bei kniffligen Anliegen.

Sobald Sie sich am Telefon melden und Ihre ersten Worte sagen, gewinnt der Anrufende – unbewusst oder bewusst – einen ersten Eindruck. Wichtig: Kennen uns die Anrufer noch nicht, machen Ihre Stimme und deren Klang die entscheidenden 87 Prozent aus, der Inhalt wirkt nur zu 13 Prozent.

Umso wichtiger ist es für Sie also, Ihre Stimme von Anfang an ganz bewusst einzusetzen. Wenn wir uns in der Hektik des Tagesgeschäfts vielleicht genervt oder mürrisch am Telefon melden, gibt die Stimme dem Anrufenden das Signal: „Du kommst jetzt auch noch?“ Kein Wunder, dass Telefonate dann oft entgleisen. Wie können Sie also Ihre Stimme so einsetzen, dass sich Anrufende gut aufgehoben fühlen und Sie mehr Freude am Telefon haben?

## #2 DIE BESTEN LIFEHACKS

Wie war Ihr vorheriges Telefonat? Haben Sie sich geärgert, dann kann dieser Ärger noch in Ihrer Stimme mitschwingen. Bevor Sie das nächste Telefonat annehmen, atmen Sie ruhig bewusst ein und aus. Fokussieren Sie sich auf das

neue Gespräch. So können Sie sich für diese frische Begegnung „resetten“.

Machen Sie den Test: Sprechen Sie bitte einen Satz mit einem Lächeln und den gleichen Satz ohne Lächeln mit neutraler Miene. Hören Sie es? Mit dem Lächeln klingt das Gesprochene sofort heller, freundlicher und zugewandter. Und die Wirkung ist verblüffend: So fühlt sich Ihr Kunde am Telefon sofort besser und mehr angenommen, auch wenn er wegen einer lästigen Reklamation anruft und eigentlich

„auf 180“ ist. Sie schaffen dadurch sofort eine positivere Stimmung, die Vorzeichen für das Gespräch sind günstiger. Keine Angst: Natürlich müssen Sie nicht

das ganze Telefonat durchlächeln. Es geht vor allem um einen entspannten Beginn.

Grundsätzlich wissen wir: Mit zu hoher Stimme, zu schnell oder auch leise gesprochen, wirken wir unsicher, ja fast unterwürfig. Wir können auch „von oben herab“ laut sprechen und distanziert bis arrogant wirken. Mit unserer Stimme vermitteln wir also auch einen Status. Als Dienstleister auf Augenhöhe kommen Sie souverän und zugewandt an, wenn Sie mit einer mittleren Tonlage, gut verständlich und moduliert sprechen, also wenn Ihre Stimme nicht monoton klingt, sondern Höhen und Tiefen hat. Auch Dialekt – in Maßen – wirkt persönlich und verbindlich.



**Sie möchten mehr Unterstützung für Kundentelefonate?**  
Mehr Infos unter:  
[handwerk-magazin.de/telefon-webinar](http://handwerk-magazin.de/telefon-webinar) und  
[simonis-servicekultur.de](http://simonis-servicekultur.de)

Die Art, wie Sie sich am Telefon melden, ist Ihre akustische Visitenkarte.

Werden Sie sofort verstanden und wirken Sie stark und vertrauenswürdig? Dies sind die „Zutaten“, noch dazu in der richtigen Reihenfolge: Ihr Firmenname, Ihr Vorname und Nachname, der individuelle Gruß. Als Beispiel: „Rollladen Miller, Sigrid Huber, guten Morgen!“ Warum ist das empfehlenswert? Das Gehör des Anrufenden braucht circa eine Sekunde Zeit, um sich auf Ihre Ansage einzustellen. Darum kommt der Firmenname zuerst. Namen erfassen wir am besten, wenn sie komplett genannt werden, also mit dem Vornamen zuerst. Außerdem wirken Sie damit sofort sympathischer und persönlicher. Wichtig: Wie Sie sich melden, muss passend und kraftvoll für Sie sein. Sie müssen richtig Lust haben, sich so zu melden, idealerweise noch mit einem Lächeln in der Stimme!

## #3 DER ANTI-STRESS-TIPP

Meistens wissen wir nicht, wie wir am Telefon auf andere wirken. Gehen Sie dem doch einfach auf den Grund! Nehmen Sie Original-Telefonate von sich auf und fragen Sie angenehme Kunden und Kollegen, die wertschätzend ehrlich sind, wie Sie wirken. Wenn Sie sich mit Ihrer Stimme und deren Wirkung auseinandersetzen, gibt Ihnen dies Sicherheit – und es wirkt sich entspannend auf Ihre Telefongespräche aus. **hm**

[patrick.neumann@handwerk-magazin.de](mailto:patrick.neumann@handwerk-magazin.de)