

Die Komponenten der Stimme aktiv und freundlich gestalten

Christine Rieder vermittelt Tipps für das professionelle Telefonieren in der Zahnarztpraxis (2)

Das Telefon ist für die meisten Patienten nach wie vor das Kommunikationsmittel mit der Zahnarztpraxis. Und auch hier gilt: Für den ersten Eindruck gibt es keine zweite Chance. Das interaktive, praktische Telefontraining in der Arztpraxis ist eines der Spezialgebiete von Christine Rieder, selbstständig tätige Praxis- und Unternehmensberaterin. In einer kleinen Artikelserie für die DZW hat sie aus ihrem neuen, speziell für Zahnarztpraxen geschriebenen Fachbuch *Praktisches Telefontraining für den Zahnarzt und sein Team* einige wichtige Aspekte zusammengefasst. Ging es in Teil 1 (DZW 7/12) grundsätzlich um das Telefon als Visitenkarte der Praxis, steht diesmal die Stimme im Vordergrund.

Ziel dieses Beitrags zum Erfolgsfaktor Stimme ist es, ein größeres Bewusstsein für die eigene Stimme zu schaffen und zu entwickeln. Nur dann kann man sie für das Wirkungsziel professionell-zielgerichtet steuern: kompetent, freundlich, aktiv, dynamisch und sachlich.

Vorteile eines professionellen Stimmgebrauchs: Sie haben es in der Hand, Ihren Gesprächspartner durch den Klang Ihrer Stimme in eine angenehme Stimmung zu versetzen. Sie lernen, mit Ihrer Stimme und Ihrer Sprache Ihre Gesprächspartner zu interessieren, zu überzeugen und zu begeistern. Sie vermitteln und unterstreichen mit Ihrer Stimme Ihre fachliche Kompetenz. Sie erreichen, dass Sie Ihr Gesprächspartner mit Freude und Kompetenz assoziiert.

Die Stimme – Ihr wichtigstes Arbeitsinstrument

Die Stimme ist neben der Sprache im telefonischen Kontakt das wichtigste Arbeitswerkzeug. Im Vergleich zum persönlichen Gespräch fehlen beim Telefonieren die Ausdrucksmöglichkeiten über das visuelle Erscheinungsbild und die Körpersprache. Alles konzentriert sich auf die verbale Kommunikation, und das erfordert einen optimalen Zusammenklang von Stimme und Kommunikation (Sprache).

Am Telefon ist die Sprache für die Inhalte zuständig und die Stimme für die Übermittlung der begleitenden Emotionen – der Stimmung des Anrufers und des Angerufenen.

Während man durch den Klang der Stimme die eigenen Gefühle und Befindlichkeit dem Gesprächspartner indirekt übermittelt, kommuniziert man durch das Sprechen die Gedanken. Die Stimme kann demnach als tönendes Fühlen bezeichnet werden, während das Sprechen eher durch tönendes Denken charakterisiert ist.

Die persönliche stimmliche Ausstattung ist zum einen genetisch und organisch (Stimmritzen, Größe und Form der Resonanzräume, hormonelle Gegebenheiten etc.) bedingt und zum anderen durch Stimmtraining bewusst steuer- und regulierbar. Der Begriff Stimmhöhe bezeichnet die Höhe der Stimme. Die natürliche Sprechstimmhöhe, in der ein Mensch bequem sprechen kann, wird mit dem Fachbegriff Indifferenzlage beziehungsweise Normalstimmhöhe beschrieben. Optimal zum Sprechen ist eine Tonlage, die sich nicht angestrengt anfühlt. Sie hören diese, wenn Sie den Gleitton auf „a“ summen. Für den Gesang verwendet der Mensch seine Singstimme.

Im professionellen beruflichen Einsatzbereich werden von außen sachliche Anforderungen im Umgang und Einsatz mit Ihrer Stimme gestellt. Der optimale Ausdruck der Stimme ist im beruflichen Zusammenhang mit einem Wirkungsziel von Kompetenz, Sachlichkeit, Dynamik und Freundlichkeit verbunden (siehe auch Checkliste zu Wirkungseigenschaften und Formulierung des Wirkungsziels im Buch). Aus der Summe der vielen stimmlichen und inhaltlichen Faktoren entsteht beim Anrufer am Ende des Ge-

sprächs ein polarisiertes Gesamtgefühl – von „Dort rufe ich gerne wieder an!“ bis hin zu „Hoffentlich muss ich dort nie mehr anrufen!“

Die Stimme kann man regulieren und den Stimmklang bewusst beeinflussen. Eine Faustregel besagt, dass das Verhältnis bei der Vermittlung einer Information folgendermaßen aussieht:

- 40 Prozent durch die Stimme und ihre Sprachmelodie, ihre Lautstärke, ihren Klang und die Betonung = stimmliche Faktoren,
- 30 Prozent durch die Gestik und Mimik = körperliche Aspekte,
- 30 Prozent über die Sprache = Inhalte.

Da sich die beiden Gesprächspartner nicht sehen, geht der Aufmerksamkeitsfokus verstärkt auf diese drei Entschlüsselungsinstrumente. Dabei übernimmt die Stimme im Einklang mit den körperlichen Aspekten wie Gestik, Mimik, Körperhaltung und Atmung mit insgesamt 70 Prozent gegenüber der Sprache mit 30 Prozent den Hauptanteil bei der Botschaftsübermittlung.

Überrascht Sie dieser hohe Anteil der stimmlichen Faktoren? Wahrscheinlich schon. Stellen Sie sich aber doch einmal folgende Situation vor: Sie sind auf einem zahnmedizinischen Vortrag einer Implantologie-Koryphäe. Der Vortragende spricht jedoch mit einer piepsigen Stimme und in einem monotonen, flachen Tonfall ohne Gestik und Mimik. Was glauben Sie, was Sie von den Inhalten dieses Vortrags behalten werden?

Christine Rieder, Diplom-Betriebswirtin (FH), ist selbstständig tätige Praxis- und Unternehmensberaterin für die Themenbereiche Kommunikation, Gestaltung des Verkaufsprozesses für Zusatzleistungen sowie Serviceoptimierung und Teamführung.

Das interaktive, praktische Telefontraining in der Arztpraxis ist ein Spezialgebiet der Autorin. Sie führt individuelle Arzt- und Teamcoachings/-trainings in den Arztpraxen durch. Christine Rieder hält regelmäßig Vorträge und Workshops in Fachkreisen, bei Kongressen und an Fortbildungsakademien in Deutschland, Österreich und der Schweiz.



Professionelles Telefonieren ist ein wesentlicher Erfolgsfaktor für eine gut funktionierende Praxis und einen professionellen Außenauftritt. Welche hohen Anforderungen im kommunikativen, emotionalen und sprachlichen Bereich damit verbunden sind, beschreibt Praxisberaterin und Trainerin Christine Rieder in ihrem Buch *Praktisches Telefontraining für den Zahnarzt und sein Team* anhand zahlreicher Praxissituationen.

Die beigefügte Audio-CD bietet zusätzliche Hörbeispiele und praktische Übungen für eine gezielte Weiterentwicklung.

Rieder, Christine: Praktisches Telefontraining für den Zahnarzt und



sein Team, Zahnärztlicher Fach-Verlag, Herne, 1. Auflage 2012, 69 Euro inkl. MwSt. (zuzüglich Porto und Verpackung), Bestell-Nr. 65333, ISBN 978-3-941169-26-5

Wirkungsbild (Hörbild) am Telefon

Am Telefon entsteht ein Wirkungsbild, das Signale setzt und Gefühle auslöst, die zu Kompetenz- oder Inkompetenzvermutungen führen. Die Stimme bestimmt auch, welche Vorstellung sich Ihr Gesprächspartner von Ihnen macht, ob er Vertrauen zu Ihnen entwickelt, Sympathie aufbaut, Gesprächsfreude entsteht und Kooperationsbereitschaft hergestellt wird.

Eine angenehme und freundliche Stimme, die zum Produkt- und Kontaktanlass passt, löst beim Anrufer das Gefühl von Sicherheit und Interesse aus und verstärkt ihn im Vertrauen zu der Zahnarztpraxis.

Die Stimme bestimmt die Vorstellung des Gesprächspartners

Jede Stimme hat ihren eigentümlichen und charakteristischen Klang. Auch wenn uns das gar nicht so bewusst ist, machen wir uns sogar vom Aussehen, ebenso vom Alter unseres telefonischen Gegenübers eine gewisse Vorstellung.

Über die Stimme wird dem Anrufer mehr vermittelt als nur der sachliche Inhalt. Die Stimme löst Gefühle aus und regt über ihren Klang Vorstellungen an. Wie umfassend und konkret wir aufgrund der Stimme auch auf die ganze Person des Gesprächspartners schließen, wird an folgendem Alltagsbeispiel deutlich: Stellen Sie sich eine für Sie besonders schöne, freundliche, einfühlsame und wohlklingende Stimme vor. Wie sieht die Person zu dieser Stimme aus? Ist sie in Ihren Augen eher attraktiv oder weniger attraktiv? Ist sie gepflegt oder ungepflegt? Wahrscheinlich tendiert Ihre Einschätzung mehr in eine positive, wohlwollende Richtung als in eine negative, ablehnende.

Wir machen uns aufgrund des Hörbilds eines Menschen am Telefon ein umfassendes persönliches Bild und schließen anhand eines positiven Merkmals, wie einer angenehmen Stimme – auf viele weitere positive Merkmale wie beispielsweise ein attraktives Aussehen, hohe Intelligenz etc.

Merke: Ihre Stimme ist Ihre Botschaft an den Gesprächspartner. Sie vermittelt, wer Sie sind und wie Sie sind!

Stimme und Stimmung

„Es hat mir die Sprache verschlagen“ oder „Bei diesem Thema bekomme ich einen Kloß im Hals“ oder „Der Ton macht die Musik“ – Sie kennen alle diese Redewendungen und haben Sie sicherlich auch schon am eigenen Leib erfahren. Die Stimme ist Ausdruck unserer Stimmung, und so haben auch die beiden Begriffe den gleichen Wortstamm. Für die Inhalte der Sprache ist die Stimme der Stimmungsmacher und Stimmungshintergrund.

Forschungsergebnisse belegen: Je besser man eine Person und ihre Stimme kennt, desto schneller identifiziert man über den Klang der Stimme die Stimmung und Befindlichkeit des bekannten Menschen.

Stellen Sie sich vor, eine gute Freundin ruft Sie an. Sie erkennen bereits nach ein paar Begrüßungsworten, in welcher Stimmungslage sie sich befindet. Besonders auffällig und deutlich erkennbar sind dabei Stimmungsextreme wie traurig oder fröhlich. Das trifft natürlich in erster Linie für bekannte, vertraute Personen aus unserem Umfeld zu. Bei unbekanntem Gesprächspartnern sollte man hingegen eine gewisse Vorsicht walten lassen.

Wer schlecht gelaunt ist, klingt von der Stimme kraftlos, müde, monoton und dünn. Hat man hingegen gute Laune, lässt ein schönes Erlebnis oder interessantes Gespräch in der Regel die Stimme aufblühen: Sie wird voller, deutlicher, aktiver und variabler.

Wollen Sie Ihre Stimme verändern, so setzen Sie zuerst an Ihrer Stimmungsveränderung an. Gute Stimmung macht eine gute Stimme und positive Emotionen übertragen sich auf den Gesprächspartner.

**Christine Rieder,
Starnberg** ■