

# Stimme und Sprache als Führungsinstrumente

Richtiges Sprechen kann über Erfolg und Misserfolg entscheiden

Welche Bedeutung die Sprache und Stimme in Gesprächen hat, wird weithin verkannt und unterschätzt. Dabei ist erwiesen, dass der Stimmklang erheblich mehr Anteil daran hat, wie wir auf andere wirken, als unsere Worte.

Wie kommt es, dass uns eine fremde Person am Telefon auf Anhieb sympathisch ist? Wieso haben wir mit ihr länger geplaudert als nötig? Viele Unternehmen wissen nicht, welche Bedeutung schon der erste telefonische Kontakt für den Kunden hat. Wer im Unternehmen einen Anruf entgegennimmt, repräsentiert dieses

auch. Für Sekretariat, Kundenservice und Vertrieb zählen Kompetenz und Seriosität. An der Rezeption einer Arztpraxis etwa kommt es auf eine ruhige Ausstrahlung an, damit der Patient sich gut aufgehoben fühlt. Folgende Beispiele belegen leider oft das Gegenteil:

1. Ein Kunde fühlt sich verunsichert, weil er den Namen seines Gesprächspartners nicht verstanden hat. Dieser hat zu schnell und undeutlich gesprochen.
2. Ein Kunde verlangt ungehalten den Abteilungsleiter, weil er die Gesprächspartnerin als zu jung und nicht ausreichend kompetent einschätzt. Die dünne Stimme führte zu seiner Reaktion, die ihrerseits Empörung auslöste.
3. Ein Anrufer vermutet bei der hellen Stimme nicht etwa den erwarteten Geschäftsführer, sondern seine Sekretärin, und ist selbst am meisten bestürzt über diesen Eindruck.

Solche Anrufe sind nicht nur ärgerlich, sondern kosten das Unternehmen Zeit und belasten die Kundenbeziehung.

Wie steht es mit Mitarbeitergesprächen? Laute, barsche Anweisungen mögen zwar Autorität ausstrahlen, kommen aber sicher nicht gut an. Wer dagegen strategisch leise spricht, dem fehlt oft ein sensibler und gekonnter Umgang mit der richtigen Lautstärke.

Eine schwingvolle, mitreißende Sprechweise wirkt engagiert und motivierend. Zu einer vertrauensvollen Atmosphäre gehören aber ebenso die sanften Töne mit geringerer Bandbreite.

Nun können wir nicht einfach so unsere Stimme verstellen. Das Sprichwort „Wie es in den



Dr. Lioba Faust

Wald hineinruft, so schallt es zurück" deutet aber darauf hin, dass wir zur Verantwortung herausgefordert sind. Viele wünschen sich, mehr an Ausstrahlung zu gewinnen. Was bedeutet das? Mit der Stimme richtig umzugehen heißt, das Handwerkszeug zu kennen und virtuos darüber zu verfügen:

- mehr Volumen für eine variable Lautstärke,
- eine tiefere Stimmlage für eine kompetente und ruhige Wirkung,
- ein auf die Situation und das Gegenüber angepasstes Sprechtempo,
- die Fähigkeit, auch unter schwierigen Bedingungen ohne Anstrengung sprechen zu können.

Nicht zuletzt sorgt eine klare Aussprache für optimale Verständlichkeit.

Die Basis für bessere Beziehungen schaffen Sie selbst. Die Resonanz kommt von Ihren Kunden und Mitarbeitern.

Dr. phil. Lioba Faust

**HALLEN**

Industrie- und Gewerbehallen

Planung · Konstruktion · Ausführung

... von der Planung bis zur schlüsselfertigen Halle alles aus einer Hand.

**wolf SYSTEM**  
 Wolf System GmbH  
 94486 Osterhofen  
 Tel. 09932/37-0  
 Fax 09932/2893  
 mail@wolfsystem.de  
 www.wolfsystem.com

Zwei Generationen Mittelstandsberatung

94086 Bad Griesbach  
 Weghofstraße 29  
 info@ecker-partner.de  
 www.ecker-partner.de

**Sie wollen wachsen?**  
 In manchen Unternehmen schlummern unerkannte Potenziale. Deshalb sollte man bei Entscheidungen, die zum Kauf eines Unternehmens führen, immer gut und professionell abwägen.  
**Wer und was passt zu Ihnen und Ihrem Betrieb?**  
 Wir sind Ihre kompetenten Partner bei der Begleitung eines Unternehmenskaufs. Nutzen Sie unsere Erfahrung.

Ihr Ansprechpartner: **Thomas Ecker**  
 Tel.: +49 (8532) 972650, thomas.ecker@ecker-partner.de

**Löffler**

TOYOTA  
 GABELSTAPLER  
 Obertraubling  
 Tel. 09401/9630-0  
 Fax: 09401/50524

www.loeffler-gabelstapler.de

Verkauf neu und gebraucht  
 Service - Miete  
 Fahrerschulung