



Stimmtipp

Wie Sie in den Wald hineinrufen ...

Sie kennen die Redensart. Unbewusst passen wir unsere Stimme und Sprechweise (auch negativ) an, wenn ein Gesprächspartner laut, unfreundlich und undeutlich spricht.

Dafür sorgen sogenannte Spiegelneurone: Wir vollziehen nach, was wir vom Kommunikationspartner empfangen.

Wie können Sie sich auf eine solche Kommunikationssituation einstellen und negative Reaktionen vermeiden?

- Hören Sie genau hin. Versuchen Sie Ihr Gegenüber einzuschätzen. Welche Erwartungen hat der Sprecher? Was will er erreichen?
- Klären Sie Ihre Einstellung/Absicht. Was möchten Sie erreichen? Präzisieren Sie Ihr Ziel. Stärken Sie in schwierigen Gesprächen – wenn möglich vorher – Ihre „innere“ Haltung zum Thema oder Gesprächspartner. Nehmen Sie bewusst eine entspannte, aber aufgerichtete „äußere“ Haltung ein.
- Nutzen Sie technische Unterstützung. Sind Sie im telefonischen Kundenservice tätig, dann setzen Sie bei jedem Gespräch flexibel Lautstärkeregelung am Telefon oder Headset ein, um dem Kunden in einer angenehmen Lautstärke zuzuhören.

Erfolgreich kommunizieren –auch mit schwierigen Zeitgenossen!



Sprechfreude
Stimme • Sprache • Auftritt

02403 . 97 95 00
www.sprechhaus.de