

# Stimmbildung „Be-stimmt“ zum erfolgreichen Abschluss

Die Stimme ist ein wichtiges Instrument im Kundengespräch. Wer bei seinen (potenziellen) Kunden erfolgreich zum Vertragsabschluss kommen möchte, sollte diese stetig schulen. Ein Training mit dem so genannten Stimmkreis ist hier ein gutes Mittel, um den Kunden bereits stimmlich zu überzeugen.

Jedes Verkaufsgespräch besteht laut dem „Vertriebs-Navigators“ von Frank Pongé und Kollegen (FPK) aus zwei Abläufen, die parallel verlaufen. Einmal aus dem Kaufprozess, der im Inneren des Kunden abläuft, und aus dem Verkaufsprozess, der sich im Inneren des Verkäufers vollzieht. Jeder dieser Prozesse gliedert sich nochmals in fünf Phasen und in jeder dieser Phasen ist der Verkäufer gefordert, seine Stimme professionell einzusetzen.

Beim anfänglichen Small Talk zwischen Kunde und Be-

rater sind gute Artikulation und eine sympathisch klingende Stimme wichtig. Während der Bedarfsanalyse soll dann der Kunde einen möglichst hohen Redeanteil erhalten. Der Verkäufer nimmt darum seine Stimme zurück. Er hört aktiv zu, bestätigt die Anmerkungen des Kunden nur kurz mit Äußerungen wie „aha“, wobei seine Stimme gedämpft klingen sollte. In der Produktpräsentation bringt er dagegen wieder deutlich mehr Farbe in seine Stimme. Ist er überzeugt von seinem Produkt, so klingt seine Stimme auch überzeugend – es sei denn, er dämpft sie selbst.

Bevor der Käufer sich aber für das Produkt entscheidet, will er das bis dato Gehörte bewerten. Mit offenen Fragen oder Einwänden beteiligt er sich nun aktiv am Gespräch.

Der gut geschulte Verkäufer realisiert dies und drosselt die Lautstärke seiner Stimme. Dabei fragt er nach, welche offenen Punkte der Kunde noch diskutieren möchte. Die geschulte Stimme klingt hier weicher, denn nun beansprucht der Kunde etwas mehr Dominanz mit seiner Stimme. In der letzten Gesprächsphase ist schließlich wieder die Stimmfarbe von Bedeutung. Sie soll beeindrucken und sich beim Kunden verankern, denn: Der letzte Eindruck zählt und bleibt.

## Die sechs Facetten des Stimmkreises

Der Stimmkreis der FPK Unternehmensentwicklung aus Wuppertal bildet die sechs Facetten der Stimme ab: Tonus, Haltung, Atmung, Klang, Arti-

kulation und Intention bewirken gemeinsam den akustischen Auftritt des Maklers. Das dazugehörige so genannte Sechs-Ebenen-sechs-Minuten-Training macht den Einstieg in die Arbeit mit der Stimme leicht.

## Ausklopfen lockert die Körperspannung

Mit Tonus ist der Spannungszustand der Muskulatur gemeint. Beim Verkauf von Versicherungs- und Finanzdienstleistungen können gelegent-

## IN KÜRZE

In diesem Artikel lesen Sie:

- Wie der Stimmkreis, sprich der richtige Einsatz von Atem, Artikulation, Haltung, Intention, Klang und Tonus, erfolgreich zum Vertragsabschluss führt.
- Regelmäßige Übungen helfen, die Stimme der jeweiligen Gesprächssituation geschickt anzupassen.

lich Situationen auftreten, in denen man angespannt ist. Dies wirkt sich unmittelbar auf die Stimme aus. Das heißt: Sie verlässt ihre mittlere Sprechstimmmlage, klingt vielleicht etwas höher oder ein wenig gepresst. Diese unsichere Stimmmlage erschwert es, den Kunden zu gewinnen.

Diese Situation lässt sich durch ein gezieltes Training vermeiden: Für das Sprechen sollte der Körper stets frei beweglich sein. Dies lässt sich dadurch bewirken, dass der gesamte Körper mit der fla-



**Bettina Halbach,**  
Diplom-Oecotrophologin aus Wuppertal

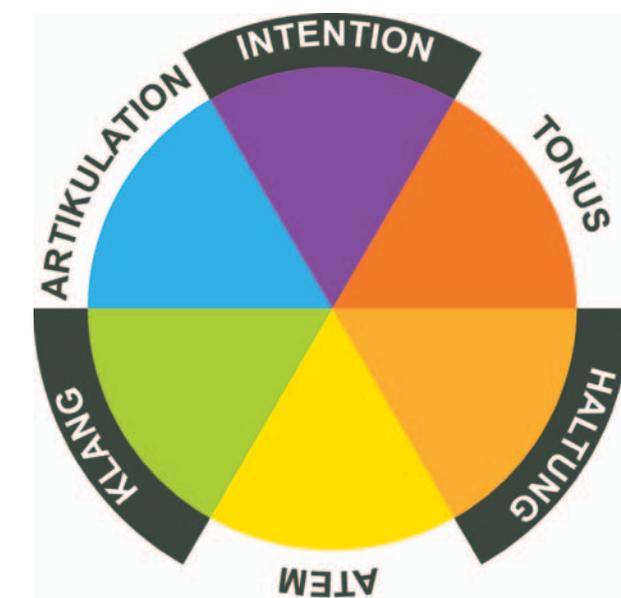
chen Hand und mit lockeren Fingern abgeklopft wird. Hierdurch entspannt sich die Muskulatur. Ebenso ein lockeres Ausschütteln von Armen und Beinen führt dazu, dass der Körper lockerer wird. Das regelmäßige Abklopfen und Ausschütteln erhöht die Sensibilität und das Bewusstsein für die eigene Körperhaltung. Ein Umstand, der für viele Verkaufssituationen nützlich und wichtig ist.

### Regelmäßiges Training baut die Nervosität ab

So zum Beispiel auch, wenn der Abschluss eines Rahmenvertrags mit einem Großkunden ansteht. In dieser Situation muss die Stimme seriös und stark klingen, sie muss die wichtigen Botschaften an den Kunden ordentlich transportiert und darf nicht zittern. Durch ein regelmäßiges Training der Atmung – einem weiteren Stimmfaktor – kann man seine Nervosität mit der Zeit eindämmen, sodass die Stimme fest bleibt.

Hier eine einfache Übung: Man hebt die Schultern sanft bis zu den Ohren, hält diese Position einige Sekunden und senkt sie langsam wieder. Die Schultermuskeln bleiben danach automatisch für einen Moment locker, so dass der Atem nun gut fließen kann. Er gelangt nun bis tief in den Bauch und die Stimmblätter schwingen wieder freier.

Während des Sprechens muss man immer mal wieder Luft holen, wobei der Atem nicht bis zum letzten Rest ausgeschöpft werden sollte. Um dies zu üben, kann man ein



Der FPK-Stimmkreis und seine sechs Komponenten.

klare Absicht steht. So sollte sich der Verkäufer vor dem Kundengespräch mit Fragen beschäftigen, wie: Welche Absicht verfolge ich mit dem Gespräch? Was für ein Gefühl möchte ich vermitteln, und welche inneren Bilder helfen mir dabei?

Wer die Antworten auf diese Fragen kennt, kann mit einer positiven Grundhaltung in das Beratungsgespräch einsteigen und die Stimme klingt auch sofort positiv. Nicht nur das: In der Stimme ist sogar ein Lächeln zu hören.

### Im Alltag die Stimme stetig trainieren

Damit die ganze Bandbreite der Stimme im Verkaufsgespräch zum Einsatz kommt, bedarf es etwas Willenskraft, erhöhter Aufmerksamkeit und fünf bis sechs Minuten Zeit pro Tag. So kann man beispielsweise gleich nach dem Aufstehen, im Bad, während der Zeitungslektüre oder beim Autofahren die Stimme bewusst, aber gleichzeitig auch nebenbei trainieren.

Alle Übungen aus dem FPK-Stimmtraining können einzeln oder in einer Gruppe geübt werden. Wer seine Stimme aber professionell schulen möchte, sollte ein individuelles Stimmtraining absolvieren. ■

Weitere Informationen gibt es bei:  
 FPK Unternehmensentwicklung  
 Engineering-Park Wuppertal (W-tec)  
 E-Mail: [info@fpk.ag](mailto:info@fpk.ag)  
 Internet: [www.fpk.ag](http://www.fpk.ag)

Schriftstück laut lesen, immer wieder Sprechpausen einlegen und dabei den Atem fließen lassen. Das macht den Sprechfluss gleichmäßiger und die Stimme klingt frei und nicht gepresst.

### Gutes Duo: Stimme plus Handbewegung

Auch eine aufrechte Körperhaltung unterstützt die Stimme positiv. Hierzu gibt es ebenfalls eine gute Übung: Während eines Gespräches sollte der Berater seinen Körper beobachten und gedanklich mehrfach über den Sitzbeinhöckern vor und zurück pendelt. So als ob diese die Kufen eines Schaukelstuhls wären. Dieser Schaukelstuhl sollte im Geiste langsam vor- und zurückschwingen. Der positive Effekt dieser Bewegung: Durch das langsame Ausschwingen findet der Körper automatisch zur Mitte. Man sitzt anschließend aufrechter als vorher und ganz leicht vor dem tiefsten Punkt der Sitzhocker.

„Tooor!“ Fußballfans fordern ihre Stimme oft aufs Äußerste. Und sie machen beim Anfeuern ihrer Mannschaft vor, was zum Training der Artikulation nützlich ist: immer mal wieder Handbewegungen mit Sprechübungen zu verbinden, weil im Gehirn die Koordination von Händen und Artikulationsorganen – wie Zunge und Stimmblätter – abläuft. Sagt man zum Beispiel „brrrrmmm“ und bewegt dabei gleichzeitig die Hand so, als ob man ein Spielzeugauto über den Schreibtisch führe, klingt das „brrrrmmm“ weitaus deutlicher. Macht man das „brrrrmmm“-Geräusch ohne eine unterstreichende Geste, fällt das Geräusch weitaus schwächer aus.

„Ich will jemanden mit meinem Themen, meinen Produkten erreichen!“ Dieser Gedanke ist besonders wichtig bei der Vermarktung von Versicherungsleistungen. Schließlich kommt das gesprochene Wort beim Gegenüber nur dann an, wenn dahinter eine