

Inhalt

Vorwort von Dr. Hans-Georg Häusel	9
Klangfarben der Persönlichkeit	13
Warum das Callcenter schon ab der ersten Silbe nervt	17
Ein magischer Moment	17
Grundlagen des Drei-Gehirn-Modells	20
Vom Schall zum Wort	22
Der akustische Business-Anzug	24
Vorhang auf – Die Dramaturgie des Verkaufsgesprächs	26
Verkaufsgespräche brauchen ein Drehbuch	27
Sense Focusing – Spüren durch Körperwahrnehmung	29
Die Krux des Hörens	31
Vom Wert der inneren Stimme	32
1. Akt: Der Kontakt – Wie Ihre Stimme zum Türöffner wird	35
Die Kraft des inneren Hebels	36
Andere Länder, andere Kommunikation	39
Die Stimme als Spiegel der inneren Balance	40
Loslassen, um Druck zu nehmen	43
Ein Resonanzboden für Stimmungen	45
Nervosität nutzen und Lampenfieber ignorieren	46
Corporate Voice	51

2. Akt: Die Präsentation – Wie Sie Ihren Standpunkt hörbar machen 53

- Stimmwirkung auf der Bühne 54
- Vom richtigen Umgang mit Mikrofonen 56
- Ton ab – Kamera läuft 59
- Der hypnotische Trichter als Gedankenöffner 62
- Raumfüllendes Sprechen in jeder Situation 66
- Der Redner führt sein Publikum 69

■ Illusion und Wirklichkeit in der Show – Interview mit
Thomas Licht, Hairdreams 70

3. Akt: Im Gespräch – Wie Sie mit kleinen stimmlichen Signalen einen guten Dialog führen und Ihre Ziele erreichen 73

- Sprechen fürs Image 74
- Stolpersteine im Gespräch 75
- Das Märchen von den offenen Fragen 77
- Die drei Frage-Turbos 80
- Ein Ton für die Pause 83

■ Kunst am Telefon – Experteninterview mit
Maria Kocher-Knaust 87

4. Akt: Einwände – Wie Sie Konfliktsituationen souverän meistern, ohne dass Ihre Stimme kippt 90

- Druck braucht ein Ventil 92
- Wenn reden krank macht 94
- Der kleine Ruck 99
- Ein Problem für Zwei – das Schulterchluss-Prinzip 100
- Beschwerdegespräch für Fortgeschrittene 103
- Raus aus der Komfortzone 106

■ Beschwerdemanagement ist Höchstleistung – Interview mit
Gerald Hagler von der Porsche Holding Salzburg 108

5. Akt: Der Abschluss – Wie Sie Ihre Stimme optimal einsetzen, um eindeutige Vereinbarungen zu treffen 112

- Das Gift für den Abschluss 113
- Fordern ist nicht wünschen 114
- Den Schlusspunkt setzen 116
- Stimme ist Leben – und Charisma 120

■ Weiterbilden für die Karriere – Interview mit Hans Georg Hagleitner von Hagleitner International 123

Voice Awareness® – Stimme ist hörbarer Erfolg 126

Checklisten und Übungen 129

- Checkliste: Worauf Sie beim Telefonieren besonders achten sollten 129
- Übung: Wo in Ihrem Unternehmen spielt die Stimme eine besondere Rolle? 131
- Übung: Wie hoch ist Ihr Stimmbewusstsein? 132
- Übung: Worin liegen Ihre Stimmpotenziale? 134
- Checkliste: Stimmlich überzeugen im Erstkontakt 136
- Übung: Warm-up für Präsentation und Rede 138
- Übung: Erkennen Sie die Stimm-Signale Ihres Gesprächspartners 140
- Checkliste: Wie Sie mit kleinen stimmlichen Signalen einen guten Dialog führen 141
- Checkliste: Wie Sie Einwände mit Ihrer Stimme entkräften 142

Glossar wichtiger Begriffe 144

Quellen und Literatur 160

Danksagung 166

Über den Autor 167