

---

# Lächeln am Telefon

Wie man Verbindung herstellt ohne sich anzubiedern

## Das Lächeln am Telefon

Ähnlich wie beim Radiosender lässt sich auch am Telefon Einiges an der Stimme ablesen. Der Unterschied zwischen einem Jugendsender und Klassik Radio könnte nicht grösser sein.

Die Zielsetzungen-frische, gute Laune verbreiten einerseits und Beruhigung, innere Einkehr durch Zuhören auf der anderen Seite, können unterschiedlicher nicht sein. Beide drücken ihre Wertschätzung aus.



---

Mehr Kontrolle über die eigenen Klangfarben erspart Ihnen ungewollte und nicht kalkulierbare Reaktionen. Wie gut können Sie Ihr Stimmtimbre kalkulieren? Wie klar ist Ihre Kommunikation bereits?

Machen Sie doch mal selbst den Test:

Nehmen Sie sich mit Ihrem Handy auf. Lesen Sie einen Text, der in Reichweite liegt.

**Runde 1:** Lesen Sie laut vor und ziehen Sie bewusst die Mundwinkel nach unten, so als hätten Sie schlechte Laune.

**Runde 2:** Lesen Sie laut vor und bleiben Sie ganz neutral, sozusagen erwachsen, sachlich.

Ich schwöre Ihnen, Sie werden kaum einen Unterschied hören.

Es ist unglaublich, was unsere Mimik im Gespräch noch miterzählt. Wer sachlich und nicht unfreundlich (freundlich würde ja schon ein Lächeln bedeuten) spricht, klingt für uns sehende Gesprächspartner sehr eindeutig mit uns verbunden und uns zugewandt.

Sehen wir aber unseren Gesprächspartner nicht, hören wir einen fast motzigen Ton.

Zurück zu Ihrem Experiment:

Würden Sie der Person aus Runde 2 vertrauen? Etwas abkaufen?

Wahrscheinlich eher nicht, denn um sich eingeladen zu fühlen, brauchen wir eine hörbare Einladung. Und die produzieren Sie mit einem einfachen Trick:

**Runde 3:** Sie lächeln froh und heiter während des Vorlesens.

Froh und heiter! Nicht hysterisch angefixt. Das können Sie gerne in einer vierten Runde mal ausprobieren.

Das Lächeln am Telefon ist entgegen des üblichen japanischen Verbeugens, hierarchisch an den unsichtbaren Gesprächspartner angepasst, kein deutscher Brauch, kommt aber immer mehr auch bei uns an. Denn das ist es, was wir im Service brauchen: Die hörbare Aufmerksamkeit. Keine aufgesetzte Freundlichkeit. Durch das Lächeln heben sich automatisch die Augenbrauen. Diese Muskelkombination lässt den weichen Gaumen heben, der Mundraum weitet sich-nicht viel, aber genug, um einen ganz anderen, frischeren, aufgeweckteren, interessierteren Eindruck zu vermitteln.

Du hast gut reden-Tu`s