

*„Das Erzählen
ist älter als
das geschriebene Wort“*



Die Macht der Stimme

Eine wohlklingende Stimme stärkt die persönliche Wirkung auf Andere. Der SCOUT im Interview mit **Bernd Söhnel** - einem Talent, dessen Stimme sich in vielen Warteschleifen, Radiospots, Rocksongs und IVR^[1] -Scripts wiederfindet.

SCOUT: Herr Söhnel, Sie verdienen Ihr Geld mit Ihrer Stimme. Wann wurde Ihnen bewusst, dass eben dieses angeborene Instrument Ihr größtes Kapital ist?

Bernd Söhnel: Das war ein eher schleicher Prozess. Als Jugendlicher habe ich schon Musik gemacht und in einer Band gesungen, die Reaktionen des Publikums waren durchweg positiv. Die Stimme stand erst einmal gar nicht im Vordergrund, sondern eher das Verlangen, sich als Jugendlicher mitzuteilen. Der ein oder andere ‚Rebell‘ kann das vielleicht nachvollziehen. Bewusst über meine Stimme hatte ich erst nachgedacht, als ich von einem Freund hörte, ein Mädchen hätte sich in mich aufgrund meiner Stimme verliebt. Das hat mich natürlich gerockt!

SCOUT: Stimme kann begeistern, inspirieren und sogar motivieren. Bedarf es hierzu einer Verpackung oder ist die Stimme die Verpackung?

Bernd Söhnel: NEIN, die Stimme ist nicht als Verpackung anzusehen. Sie ist DAS Transportmittel für Emotionen, was man selbstverständlich trainieren kann. Sie kennen das: Rufen Sie einen Freund oder eine Freundin an, und schon am ersten „Hallo“ erkennen Sie die Stimmungslage des Gesprächspartners. In diesem Fall ist Ihnen die Person bekannt und sehr vertraut. Die Herausforderung liegt darin, die Stimme auch bei unbekanntem Personen zielführend einzusetzen.

SCOUT: Sie sagen es! Eine tägliche Herausforderung in der Business-Telefonie mit bestehenden oder werdenden Kunden. Ein Kundenbetreuer am Telefon sowie ein Verkäufer gewinnen das Vertrauen des Gegenübers großteils über Emotionen. Das Produkt sowie Fach- und/oder Entscheidungskompetenz rücken in den Hintergrund. Welchen Stellenwert geben Sie der Stimme bei der Schaffung von Emotionen?

Bernd Söhnel: Wie gesagt, die Stimme hat einen sehr hohen

Stellenwert, wenn es darum geht Gefühle zu transportieren. Sie kennen das Eisbergprinzip. Lediglich 10% werden im Gespräch über die Fakten geregelt, alles andere sind Emotionen, von denen die Stimme und die Stimmung einen großen Teil einnehmen.

Stellen Sie sich vor Sie möchten einem Kunden ein sicheres Anlageprodukt vorstellen. Ihre Stimme aber zögert, zittert und der Melodiebogen Ihrer wohl formulierten Sätze lässt Zweifel durchblicken, obwohl inhaltlich und fachlich alles brillant dargestellt wird. Sie werden das Produkt nicht verkaufen!

SCOUT: Dies können wir aus der Praxis der Callcenter Dienstleister bestätigen. Teilweise ist es sogar so, dass zu viel Fachwissen des Callcenter Agenten kontraproduktive Auswirkungen hat. Servicequalität und emotionale Ansprache sind der Schlüssel zum Erfolg - fachliche Diskussionen können verkaufshemmend wirken!

Bernd Söhnel: Das kann ich mir sehr gut vorstellen. Aber auch hier wird der Erfolg überzeugen und der ist ganz sicher in einem sympathischen Dialog zu finden.

SCOUT: Professionelle Callcenter Mitarbeiter mit einer prägnanten Stimme beklagen sich hin und wieder,

der, dass sie als Reaktion auf ihre persönliche Begrüßung am Telefon zur Antwort bekommen: „Oh – ich dachte ich höre ein Band...“. Ist Ihnen das auch schon passiert?

Bernd Söhnel: JA, aber nur wenn ich das auch wollte. Dazu muss man nur mit dieser typisch monotonen, emotionslosen ‚Fahrstuhlstimme‘ sprechen. Ein Phänomen, das mir aber auch bekannt ist, wenn ich schon beim Frühstück vom Telefon gestört werde und mich ein abgelesener Text eines Callcenter Agenten motivieren soll meinen Stromanbieter zu wechseln. Grauselig! Eine angenehme Stimme, die Natürlichkeit vermuten lässt, würde mich zumindest motivieren mir anzuhören was dort angeboten wird.

„Fachliche Diskussionen können verkaufshemmend wirken“

[1]: Interactive Voice Response (IVR) - Ein System, das die Verbindung zu einem Computersystem per Telefon ermöglicht

SCOUT: Das Telefon ist technisch gesehen das schwächste Vehikel zum Transportieren von Stimme. Welche Tipps geben Sie einem Telefonisten um seine Stimme zum Einsatz zu bringen?

Bernd Söhnnel: Ich nenne einfach mal ein paar Schlagwörter, ok? Tempo, Artikulation, Melodie („Sing-Sang“). Das Alles im richtigen Maß, mit dem Ohr beim Gegenüber, ist sicherlich das Geheimrezept. Zu viel „Sing-Sang“ oder zu viel Professionalität verraten hier den klassischen Callcenter Dialog. Es kommt auch nicht gut, wenn man zu wenig davon hat.

SCOUT: Können Sie sich erklären, warum die meisten Menschen ihre eigene Stimme nicht mögen? Mögen Sie Ihre Stimme?

Bernd Söhnnel: Das lässt sich ganz leicht physikalisch erklären: Jeder Mensch hört und spürt die Vibrationen seiner Stimme auch über den eigenen Körper und nicht nur als eingehendes Frequenzspektrum das über die Luft auf das Trommelfell trifft. Somit erscheint der Klang der eigenen Stimme, hört man sie einmal von Band oder CD, sehr ungewohnt - ja sogar fremd. Das macht vielen ein unbehagliches Gefühl.

Ich habe mich im Laufe der Jahre daran gewöhnt, und inzwischen mag ich meine Stimme gerne hören. Sicherlich auch ein Instrument, um dem Callcenter Agenten die Unsicherheit zu nehmen. Er muss lernen seine Stimme zu mögen.

SCOUT: Wenn Sie am Telefon eine interessante, spannende und wohlklingende Stimme Ihres Gegenübers wahrnehmen, sprechen Sie diesen drauf an?

Bernd Söhnnel: JA, manchmal tue ich das, aber nur, wenn die Person auch nett und sympathisch ist!

SCOUT: Wurden Sie bei einem Telefonat schon auf Ihre Stimme angesprochen?

Bernd Söhnnel: JA, schon oft! Ich wurde gefragt, ob ich damals die Sendung „ALF“ synchronisiert hätte. Hätte ich gerne - habe ich aber nicht.

SCOUT: Wie pflegen Sie Ihre Stimme?

Bernd Söhnnel: Wollen Sie das wirklich von einem Joe-Cocker-Imitator wissen? Spaß beiseite...

Mit Sport! „Ein gesunder Geist in einem gesunden Körper“... haben wir das nicht alle schon oft gehört? Ja, aber es hilft tatsächlich. Die Stimme ist wie der Spiegel der Seele: Geht 's dir gut, klingst du gut!! Naja, und Sport macht mir Spaß, steigert mein Wohlbefinden und Selbstwertgefühl. Alternativ soll Kamillentee helfen.

SCOUT: Welchen Gefahren sind Menschen, die viel sprechen, ausgesetzt und wie kann man sich dagegen schützen?

Bernd Söhnnel: Oh, das ist ganz unterschiedlich. Manche Menschen reagieren schnell und empfindlich auf angestrenzte Stimmbänder. Es können sich ‚Knötchen‘ bilden, Entzündungen entstehen, man wird zwangsläufig heiser, muss sich beim Sprechen noch mehr anstrengen. Das Gute daran ist, die Stimme an sich wird eindeutige Signale senden, wenn es brenzlich wird. Hört man oftmals Samstag Abends bei DSDS. Auf jeden Fall sollte man sich die nötige Ruhe verschaffen, um die Stimme nicht permanent ‚unter Druck‘ arbeiten zu lassen, und man sollte in einer für sich selbst angenehmen und entspannten Stimmelage sprechen.

SCOUT: Gibt es objektive Kriterien nach denen man Stimme und deren Wohlklang bewerten kann? Oder ist es immer ein subjektiver Eindruck?

Bernd Söhnnel: Ich denke beides. Stimmen, die in bestimmten Frequenzbereichen allzu stark beschnitten klingen empfinde ich als unschön. Andere finden gerade das vielleicht toll - kennen Sie den Sänger ‚Jan Delay‘?

Auf jeden Fall ist die Stimme mehr als ‚Wellen von Schall‘!! Dahinter verbirgt sich immer ein Mensch mit Seele & Geist! ■

Das Interview führte Jasmina Neumann

Neugierig geworden? Hier erfahren Sie mehr:

www.audioprint.de

**ZUR PERSON:**

Bernd Söhnnel schrieb schon als Schüler und Austauschschüler in den USA Songs und machte Musik. Sein Studium (Realschullehramt Biologie & Sport) finanzierte er überwiegend durch Musik, und so ist es nicht verwunderlich, dass er nach seinem 2. Staatsexamen das Fach gewechselt hat. Es stellte sich bald heraus, dass nicht nur seine Gesangsstimme sondern auch seine Sprecherstimme mehr und mehr angefragt wurde. 1993 begann er als Sportnachrichtensprecher bei Radio SH und wurde für Werbespots als Sprecher gebucht. Seit 1997 ist Söhnnel Sprecher, Moderator und Werbespotproduzent bei Radio POS. Mittlerweile ist der angenehme Klang seiner Stimme auch für Hörspiele, Märchen oder Dokumentationen gefragt. Musik ist und bleibt jedoch seine große Leidenschaft. Als Sänger der Band ‚Joe Cocker Illusion‘ - um nur eine der vielen Bands zu nennen - ist er seit 1992 bundesweit aktiv und erfolgreich. Darüber hinaus gehört die Komposition und die Produktion eigener Songs, für sich und andere Künstler, sowie deren Vermarktung zu den Kernkompetenzen von Bernd Söhnnels AUDIOPRINT.