



Anne M. Schüller
Management-Consultant
 Anne M. Schüller gilt als führende Expertin für Loyalitätsmarketing im europäischen Raum.

Stimme & Stimmung

Sympathie und Antipathie entwickeln sich in den ersten Sekunden eines Zusammentreffens – auch zwischen Gast und Mitarbeiter. Dabei werden in blitzschnellen Schritten und ohne unser Zutun, also völlig unbewusst, emotional markierte Vorerfahrungen abgerufen und auf Ähnlichkeiten mit der neuen Bekanntschaft abgeglichen. Positive Vorerfahrungen erbringen einen Sympathiebonus, negative hingegen mahnen zur Vorsicht. Die Person ist uns dann unsympathisch. Einige Aspekte, die helfen, schon im Moment des ersten Kennenlernens seinen Sympathiefaktor zu erhöhen, hatte ich in früheren Kolumnen ja schon beschrieben. Was noch fehlt? Die Stimme.

Die Stimme ist verantwortlich für die Stimmung, die Sie verbreiten: Klingt sie fest und zuversichtlich? Zeugt sie von guter Laune und einer wertschätzenden Gesinnung? Beim ersten ausgesprochenen Wort, in aller Regel ist das eine Grußformel verbunden mit dem Namen des Gastes, soweit bekannt, geht es vor allem um eins: eine angenehme, freundliche, ruhige und eher tiefe Tonlage. Dies signalisiert die friedvolle Absicht. Ist Adrenalin im Blut, klingt die Stimme nämlich meist ein wenig schrill, gepresst oder schneidend. Dies lässt auf Angst oder Aggressivität schließen. Und beides mögen wir nicht.

Verändern Sie einmal Ihre Stimmlage in einer gegebenen Situation und schauen Sie, was passiert. Im Brustton der Überzeugung gesagt, kommen Ihre Worte ganz anders an. Gerade Frauen sprechen oft mit einer zu hohen Kopfstimme, das wirkt piepsig und damit schwach. Nicht zuletzt wird über die Stimmlage determiniert, wer „oben“ und wer „unten“ ist. Der Rangniedere geht mit seiner Stimme automatisch nach oben. Wer hingegen als Experte gelten will, geht mit der Stimme nach unten. Das lässt sich sehr schön üben.

Buchtipps: „Erfolgreich verhandeln – erfolgreich verkaufen. Wie Sie Menschen und Märkte gewinnen“. Weitere Infos: www.touchpoint-management.de

www.anneschueller.de

neu eröffnet

Ero mil imoluptatem ea sin nos volore vendanto

Dam, quatiri cum ellabore officipsum quiasit, aut audis explati bus-trum quos cuscias siminienimus aut explign imoditem nonem quis rem quidel eum esequiaesti nos volorerferum ut odis dolor rarium alibusa ndantio nsenitae prorepr ovident denis volupti nciatus aperis minctemporum experiatet quidignihil magnimo velit lame pa quiam alis voluptatur re esti

General Manager: Marc Dechow

Zimmer: 82 Zimmer

Restaurantkonzept: Im Restaurant Wilhelms werden der Wald und die gesamte Region mit ihren Spezialitäten, ihren Produkten und Rezepten auf den Tisch gebracht.

Special Facts: In der „Wunderkammer“ kann man 200 Hölzer, 32 Bäume und 40 präparierte Tiere auf interaktiven Postamenten und Dioramen bestaunen.

Karriereinfos unter: info@waelderhaus.de



Service des Monats



Ed magnam

Ed magnam verro omnis intem harcit, cus deruptate comnima veratur itisque ni omnimin velest la prem aut etur aspedit autatem. www.XXXYYY.com

Was mögen Sie an sich selbst?

Meine Gelassenheit und Freude am Leben.

Welches Auto fahren Sie?

Einen Peugeot 206 CC – ein typisches Frauenauto.

Was können Sie sehr gut kochen?

Kartoffel-Zucchini-Gratin. Gelegentlich bekomme ich auch Profi-Tipps von unserem Küchenchef Jörg Stricker.

Welche Eigenschaften zeichnen Sie besonders aus?

Meine Leidenschaft als Gastgeber. Welches Lied hören und singen Sie gerne?

„Jetzt geht’s los“ von de Höhner. Lätet bei mir die Karnevalszeit ein. Was bedeutet Erfolg für Sie? Selbst hinter dem stehen, was ich tue.