



Dieser Artikel vertritt die These, dass Vertriebsmitarbeiter Berufssprecher sind und zu ihrer Grundausbildung ein Stimmtraining gehört.

Ein solches Training beugt einerseits stimmbedingter Arbeitsunfähigkeit vor und entfaltet andererseits die überzeugungsstützende Wirkung der Stimme.

Der Artikel nährt diese These aus der eigenen Praxis und untermauert diese durch internationale Studien zu Berufssprechern.

Die Stimme als Vertriebsinstrument

„Überzeugst Du schon oder krächzt Du noch?“

Das „Instrument“ Stimme wird im Vertrieb unterschätzt

Der Vertrieb soll Kontakte knüpfen, Sympathie aufbauen, Integrität vermitteln und Emotionen ansprechen. Gespräche und Präsentationen sind die Foren, in denen Verkäufer die Kunden von den Leistungen ihres Unternehmens überzeugen und gewinnen sollen. Vertriebsmitarbeiter leben und profitieren von ihrer guten Kommunikationsfähigkeit, sie sind Berufssprecher. Doch in der kommunikativen Aus- und Weiterbildung von Verkäufern wird meist nur eine Seite der Medaille bedacht: der Verkäufer im Verkaufsgespräch - seien es Verkaufsstrategien, Verhandlungstechniken oder die Eloquenz der Verkäufer. Die zweite, kommunikative Seite, die den Worten erst Ausdruck, Authentizität und Stärke verleiht, wird erstaunlicherweise ausgeklammert: die Stimme des Verkäufers. Dabei sind Vertriebsmitarbeiter auf ihre Stimme angewiesen. Funktioniert sie nicht, sind sie in der Kommunikation und folglich auch in ihren Kontaktmöglichkeiten beeinträchtigt. Welche Konsequenzen das haben

kann, illustriert der beschriebene Fall „Der Versicherungsmakler“ aus Mario Beckers logopädischer Praxis (siehe Box S. 2).

Stimmlich bedingte Gesundheitsrisiken von Vertriebsmitarbeitern

Da die meisten Vertriebsmitarbeiter Berufssprecher sind, ist der beschriebene Fall kein Einzelfall. Dabei schließen wir uns der gängigen Definition des Begriffs Berufssprecher von Gerhard Böhme⁽¹⁾ an: „Personen, die den direkten Gebrauch der Stimme zum Lebensunterhalt benötigen, werden als Berufssprecher (Professional voice user) bezeichnet. Bei ihnen besteht eine erhöhte Prävalenz (Krankheitshäufigkeit, Anm. der Verfasser) und Inzidenz (Neuerkrankungsrisiko, Anm. der Verfasser) zu akuten und chronischen Stimmstörungen.“ Dass Berufssprecher einem erhöhten Erkrankungsrisiko des Stimmapparates ausgesetzt sind, wird durch Studien gut erforschter Berufssprecher-Gruppen gestützt. Die Tabelle „Sprechberufe“ vermittelt hierzu einen Überblick (siehe Box S. 3). Das individuelle Beanspruchungsprofil offenbart, inwieweit der Stimme besondere

Der Versicherungs-Makler

Ein typischer Fall aus der logopädischen Praxis

Ein Mann besten Alters mit gesundem Allgemeinzustand und gepflegtem äußeren Erscheinungsbild stellt sich in Mario Beckers Praxis vor: mit krächzender Stimme, die schon nach wenigen Worten mitten im Satz wegbricht. Wie konnte es dazu kommen?

Während der sogenannten Anamnese-Erhebung im Rahmen der logopädischen Diagnostik schilderte der Patient folgenden, für die Berufsgruppe, typischen Krankheitsverlauf:

Er spricht beruflich zwischen 3 und 6 Stunden am Tag, davon ein gutes Drittel am Telefon, den Rest im direkten Kundenkontakt, teilweise beim Kunden zu Hause. Während einer Erkältung vor 3 Monaten kratzte der Hals und die Stimme war etwas heiser. Mit Lutschpastillen und Halstabletten ging es aber zunehmend besser. Nachdem die Erkältung abgeklungen war, wurde die Stimme jedoch nicht – wie gewohnt – besser. Er ignorierte den Zustand und führte ihn darauf zurück, dass die Erkältung ja noch nicht so lange auskuriert sei. Nach einem Monat mit Heiserkeit wurde er dann – auf Drängen seiner Frau – bei einem HNO-Arzt vorgestellt. Dieser Diagnostizierte stark gerötete sowie leicht ödematöse Stimmbänder und verordnete eine Woche Stimmruhe in Verbindung mit einer Krankschreibung für diesen Zeitraum. Anschließend sei eine logopädische Therapie notwendig. In der Diagnostik konnte ich folgendes feststellen: eine funktionelle Dysphonie, d.h. eine Heiserkeit als Folge stimmlicher Fehl- und Überbelastung, einer Kompensation der stimmlichen Beschwerden in Form von vermehrt aufgebrauchter Sprechanstrengung sowie einem deutlich ausgeprägten Räusperzwang. Die logopädische Therapie konnte nach 20 Stunden, dies entspricht einem Zeitraum von einem halben Jahr, erfolgreich abgeschlossen werden. Einschränkungen im vertrieblischen Agieren durch die Notwendigkeit stimmlicher Schonung (Telefonate strengten den Patienten zu sehr an, sie mussten delegiert werden; bei ersten Anzeichen stimmlicher Erschöpfung musste ein 5-minütiges Lockerungsprogramm für die Artikulationsorgane absolviert werden) blieben dabei nicht aus.

Rechtzeitige Prophylaxe, ein Bewusstsein für sein stimmschädigendes Verhalten sowie eine ökonomische Sprechtechnik hätten den Patienten vor den stimmlichen Problemen und der Therapie bewahren können.



Beachtung geschenkt werden sollte

Die Stimme ist ein „Instrument“, eingebettet in ein komplexes Gefüge von Faktoren, mit denen es in Wechselwirkung steht. Dies bedingt leider auch Ihre Störungsanfälligkeit.

Wie entsteht eigentlich ein Ton oder ein gesprochenes Wort?

Zunächst einmal stellen die Lungen die eingatmete Luft zur Verfügung indem sie diese durch die Bronchien und die Luft-röhre dem Kehlkopf zuführen. Dort legen sich nun die Stimmlippen (umgangssprachlich Stimmbänder) aneinander und stellen so einen Widerstand für die Ausatemluft dar. Der Luftdruck wird schließlich so groß, dass der Verschluss, den die Stimmlippen bilden, nicht mehr standhalten kann. Sie beginnen zu vibrieren, wie ein Luftballon, dessen Ende man ausein-

ander zieht. Ein pfeifender Ton entsteht, der durch Verformung, der an der Artikulation und Tonverstärkung beteiligten Organe (Rachen, Gaumensegel, Nasenraum, Mundraum, Zunge, Lippen, etc.), zu dem gewünschten Laut, Ton oder Wort ausgeformt wird. Ob die Stimme funktioniert und somit den Verkaufsprozess opti-

mal stützen kann, hängt von einer Vielzahl von Faktoren ab (vgl. S. 3 Box „Stimmliche Einflussfaktoren“).

Stimmhygiene und -training bedürfen wenig Aufwand, sofern sie personenspezifisch zugeschnitten werden

Unsere Stimme ist uns zwar gegeben, ihre Funktionstüchtigkeit und Leistungsfähig-

Kostenschätzungen⁽³⁾

13 Millionen Deutsche arbeiten in Sprechberufen

Rund 20% davon entwickeln eine Stimmstörung und sind deshalb im Schnitt 10 Tage im Jahr krank geschrieben

Produktionsausfall: 2,6 Mrd. € pro Jahr

Ausfall Bruttowertschöpfung: 3,7 Mrd. € pro Jahr

Sprechberufe⁽²⁾

Die „klassischen“ Sprechberufe ...

	Schauspieler, Sänger, Sprecher	Lehrer, Dozenten	ErzieherInnen	Polizisten, Militär
Untersuchungsergebnisse zu Belastung oder Stimmstörungen	Liegen nicht vor	44% der Lehrer leiden unter starken stimmlichen Beeinträchtigungen/ Störungen	Liegen nicht vor	Studie Stimme & Stress: Als „emotional worker“ erhöhte Anfälligkeit gegenüber Stimmstörungen
Stimmbildung / Prävention	Im Studium oder in der Ausbildung	Z.T. in der Ausbildung (Deutsch und Musik)	keine	keine

... und die „neuen“ Sprechberufe

	AerobictrainerInnen	Callcenter-Agenten	Trainer	Berater, Führungskräfte
Untersuchungsergebnisse zu Belastungen oder Stimmstörungen	52% stimmbelastet	CCALL & Uni Nebraska: 60% stimmbelastet	keine	keine
Stimmbildung / Prävention	keine	keine	keine	keine

keit jedoch ist gestaltbar. In diesem Wissenszug unterscheidet sich die Stimme nicht von anderen Organen wie bspw. unserem Herzmuskel, unseren Blutgefäßen oder den Bandscheiben. Die Hauptziele des Voice-Managements für den Vertrieb liegen im Erlangen eines selbstdiagnosti-

schon Stimmbewusstseins, elementarer Stimmhygiene und eines, auf die individuellen Möglichkeiten der jeweiligen Person und ihren situativen Rahmenbedingungen, zugeschnittenen Kurz-Trainingsprogramms. Ein solches Training beugt Stimmbeschwerden vor und sensibilisiert

gegenüber Fehlbelastungen. Es führt, zu einer ökonomischen und klaren Sprechweise und optimiert die Wirkkraft der Stimme im Verkaufsgespräch. Ein effektives Voice-Management, das in der Praxis greifen soll, muss demnach...
 ■ auf die jeweiligen situativen Gegeben-

Stimmliche Einflussfaktoren

Psychische Belastungsfaktoren

→ bedingen körperliche Anspannung

- Erfolgsdruck: Eigene Erwartungshaltung und die des Arbeitgebers
- Emotionale Anforderungen: Beziehung zum Kunden, Gruppendynamik, emotionale Dissonanz

Physische Belastungsfaktoren

→ wirken sich direkt auf den Beanspruchungsgrad der Stimme aus

- Hohes notwendiges Sprechaufkommen (> = 4 –5h/Tag)
- Individuelle Anatomie des Stimm-Apparates
- Stimmbewusstsein und Trainingszustand

Stimme

Situative Spezifika

→ erfordern flexible stimmliche Anpassungsarbeit

- Unterschiedliche Kommunikationssituationen: Telefon, Telefonate aus dem Auto heraus, interne, wie externe Präsentationen, Kundenkontakt, Dialog oder Meetings, Lautstärke des Umfeldes
- Wechselnde räumliche Faktoren: Raumgröße, Raumklima, Luftfeuchte, Rauch, ggf. Allergien (Haustiere, -staub)...
- Einstellen auf Persönlichkeitstypen, Bildungsniveaus und Diskussionsvorlieben

Trainingskonzept



Stimm-
diagnostischer
Test (VHI
o.ä.)

Seminar (1 Tag)
Grundlagentrai-
ning in der
Gruppe - max. 10
Personen

Coaching (1,5 Tage)
Individuelle Trai-
ningsprogramme
erarbeiten - ca. 60
Min. pro Person

Evaluation der Wirk-
samkeit des Trai-
ningsprogramms &
Abschlussbericht mit
grafischer Ergebnis-
aufbereitung

- heiten und individuellen Voraussetzungen zugeschnitten werden und
- in ein Pflegeritual und persönliches Minimalprogramm überführt werden, welches sich nahtlos in den Tagesablauf einfügt.

Sinnvollerweise ist ein solches Trainingskonzept zweistufig aufgebaut (vgl. Abb. „Trainingskonzept“): Am ersten Tag werden grundlegende und notwendige Kenntnisse über die Zusammenhänge und den Weg zu einer gesunden, wohlklingende und intentional gestützten Stimme entwickelt. Dies geschieht am besten in einer Gruppe. In den nächsten anderthalb Tagen erarbeitet jeder Teilnehmer in einem einstündigen Einzel-Coaching sein individuelles Voice-Management-Minimalprogramm. Die Wirkung des Trainingskonzeptes sollte mittels eines standardisierten

Verfahrens vorher und nachher evaluiert werden. Dies kann unterschiedlich aufwendig geschehen.

Untersuchungen zu Stimmtrainings bei anderen Berufssprecher-Gruppen stimmen zuversichtlich, was die Wirksamkeit eines solchen Trainings angeht. Die unten stehende Tabelle (vgl. Tabelle „Internationale Evaluation zu Wirksamkeit von Stimmtrainings“) fasst zwei internationale Studien zur Wirksamkeit von Stimmtrainings zusammen. Studien bei Lehrern und Vieltelefonierern/Call-Center-Agenten weisen in die gleiche Richtung^{(4)/(5)}.

Neben dem vorbeugenden Wert zur Gesunderhaltung der Stimme sorgt ein Training zusätzlich für eine klangvollere Stimme und eine deutlichere Aussprache. Die „Korkenübung“ (S.5) vermittelt Ihnen einen kleinen Eindruck, wie klar Sie klin-

gen können, wenn Ihre Stimme trainiert ist.

Ergänzende Übungen zum intentionalen Sprechen sorgen dafür, dass der Vertriebsmitarbeiter über den „richtigen Ton“ den Nerv des Kunden trifft. Denn was wir inhaltlich sagen, ist bekanntlich weit weniger wichtig als die Art und Weise, wie wir die Botschaften und Inhalte stimmlich und körpersprachlich transportieren⁽⁶⁾.

Fazit

Der wirtschaftliche Erfolg eines Unternehmens hängt von einem gesunden und leistungsfähigen Vertrieb ab. Bislang ist die Stimme des Verkäufers ein unterschätzter Erfolgsfaktor im Vertrieb. Durch ein professionelles Training lässt sich die „Stimme des Vertriebs“ erhalten und in ihrer Wirkung steigern.

Internationale Evaluation zur Wirksamkeit von Stimmtrainings

Studie	Chan 1994 ⁽⁷⁾	Stemple 1994 ⁽⁸⁾
Setting	zweimonatige Ausbildung von 12 Erzieherinnen	vierwöchige Ausbildung von 35 Berufssprecherinnen
Evaluation	Frequenzanalyse zur Kontrolle, Stimmtagebuch	Frequenzanalyse, Stroboskopie etc. zu Beginn
Vorgehen	90 minütiger Einführungsworkshop, tägliche Trainingseinheit	Täglich zwei Trainingseinheiten
Ergebnis	Signifikant bessere Ergebnisse der Versuchsgruppe	Signifikant bessere Ergebnisse der Versuchsgruppe aller Stimmparameter gegenüber der Kontroll- und Placebo-Gruppe

Die Korkenübung

Sie brauchen einen kleinen Text oder ein Gedicht, einen Korken und ein Aufzeichnungsgerät:

1. Lesen Sie den Text laut vor. Achten Sie hierbei auf Ihren Stimmklang und die Deutlichkeit der Artikulation. Nehmen Sie ihre Stimme auf und drücken Sie anschließend auf die Pausentaste.
2. Nehmen Sie nun den Korken in den Mund und halten Sie ihn durch zubeißen zwischen den Schneidezähnen fest. Lesen Sie den Text ein zweites Mal laut vor – bitte nicht aufzeichnen.
3. Nehmen Sie den Korken wieder aus Ihrem Mund und lesen Sie den Text erneut laut vor. Beobachten Sie auch dieses Mal den Stimmklang und die Deutlichkeit der Artikulation. Nehmen Sie Ihre Stimme dabei wieder auf.
4. Vergleichen Sie nun den Stimmklang und die Deutlichkeit der Artikulation des ersten Lesens und des letzten Lesens mittels des Aufzeichnungsgerätes. Hören Sie den Unterschied?



Auswertung

Wahrscheinlich ist Ihnen beim Hören der beiden Leseproben aufgefallen, dass beim zweiten Lesen ohne den Korken Ihre Stimme klangvoller und präsenter wirkte und eine Zunahme der artikulatorischen Deutlichkeit erzielt werden konnte. Die Erklärung für dieses Phänomen liegt darin, dass im Mundraum beim Sprechen ein unnatürlicher Widerstand in Form des Korkens zwischen den Schneidezähnen gesetzt wurde. Dies hat zum einen die Folge, dass die Muskulatur, die während des Sprechens die Mundraumweite reguliert stark gedehnt wird und zum anderen die an der Artikulation beteiligten Organe (= Artikulatoren) Zunge und Lippen durch den Korken stark sensibilisiert werden. Die Folge ist eine zeitweise Beibehaltung dieser größeren Mundraumweite und der Sensibilisierung der Artikulatoren. Die Stimme bedient sich - dank der nun größeren Mundraumweite - eines größeren Resonanzraumes und wirkt voller und resonanzreicher. Dadurch wird die Muskulatur des Kehlkopfes entlastet und die Stimme klingt lockerer, sanfter und präsenter. Die deutlichere Artikulation ist auf die sensibilisierten Artikulatoren Lippen und Zunge zurückzuführen. Leider ist der „Korkeneffekt“ vorübergehend – gezielte Übungen vermitteln jedoch, wie eine größere Mundraumweite und sensiblere Artikulatoren dauerhaft erreicht werden können.

Quellen

- (1) Böhme, G. (22. Juni 2005). S. 646. Phoniatrie und Pädaudiologie. Abgerufen am 25. 08 2008 von <http://www.uni-ulm.de/klinik/hnoklinik/hno-buch1/hno-k.pdf>
- (2) Sportelli, A. (2006. Februar 2004). S.10. Stimme im Beruf. In die Stimme investieren - Kosten sparen? Abgerufen am 25. August 2008 von <http://www.tekomeia.de/files/0/157/published/in%20die%20Stimme%20investieren.pdf>
- (3) ebenda S.4-5
- (4) siehe z.B.: Gutenberg, N. (Februar 2003). Keine Stimme, kein Unterricht. campus - Ausgabe I - Februar 2003.
- (5) siehe z.B. Verdolini K, R. L. (2001). Occupational risks for voice problems. Logop Phoniat (26), S. 37-46, oder auch Cerino, V. (11. September 2001). UNMC Researchers find Telemarketers More Susceptible to Voice Disorders. Abgerufen am 25. 08 2008 von <http://www.unmc.edu/News/telemarketing.htm>
- (6) vgl. Mehrabian, A. (1972). Non-verbal communication. Chicago: Walter De Gruyter In.
- (7) Chan, R. W. (1994). Does voice
- (8) Stemple, J. D. (1994). Efficacy of Voal Function. Exercises as a Method of Improving Voice Production. Journal of Voice (8), S. 271-278.
- improve with vocal hygiene education? A study of some instrumental voice measures in a group of kindergarten teachers. Journal of Voice (8), S. 279-291.

Die Autoren

Raimund Gebhardt, Diplom-Kaufmann, Jahrgang 1965

Hintergrund: Studium der Betriebswirtschaftslehre mit Schwerpunkt Marketing, Organisation und Wirtschaftspsychologie. Zusatzausbildungen: Psychodrama-Leiter (DFP/DAGG) und Spontanschauspiel. Fortbildungen in Systemischer Beratung.

Ab 1989 studienbegleitend Trainer für Lernmethodik und Rhetorik. Nach dem Studium Vertriebstätigkeit in der Industrie. Seit 1995 Trainer, Coach und Change-Consultant, von 2000 an selbständig.

Raimund Gebhardt ist Inhaber des Instituts Profil-Concept.



Mario Becker, Logopäde / Voicecoach, Jahrgang 1976.

Hintergrund: Staatlich anerkannter Logopäde – Schwerpunkt Prävention und Therapie von Stimmstörungen bei Berufssprechern, Sängern und Schauspielern. Mitglied des „Deutschen Bundesverbandes für Logopädie“. Betreuung von Praktikanten der Lehranstalt für Logopädie Koblenz im Fachbereich Stimme.

Private Gesangsausbildung seit 1990 bei namhaften Professoren und Gesangslehrern. Zahlreiche Auftritte und Konzerte im In- und Ausland als Bass-Bariton, darunter auch:

- Theater Aachen: diverse Produktionen (Rigoletto, Don Sebastiano, Manon Lescaut)
- Theater Toulouse mit Michelle Plasson: Fidelio
- Konzerttournee: Buenos Aires und Salta mit Néstor Zadoff
- Konzerttournee: Schweden mit Robert Sund und Bob Chilcott

Seit 2002 arbeitet Mario Becker als Trainer für Sprechtechnik und Stimmbildung bei Rundfunk- und Fernsehanstalten sowie als Stimmbildner und Gesangscoach an renommierten Theatern.

