Arno Fischbacher
Voice sells!

Für Margret

Arno Fischbacher

Voice sells!

Die Macht der Stimme im Business

GABAL

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über http://dnb.d-nb.de abrufbar.

ISBN 978-3-95623-100-1

Lektorat: Dr. Michael Madel, Ruppichteroth
Umschlaggestaltung: Martin Zech Design, Bremen | www.martinzech.de
Umschlagfoto: Pavel Vakhrushev/shutterstock
Satz und Layout: Das Herstellungsbüro, Hamburg | www.buch-herstellungsbuero.de
Druck und Bindung: Salzland Druck, Staßfurt

Copyright © 2014 GABAL Verlag GmbH, Offenbach
Alle Rechte vorbehalten. Vervielfältigung, auch auszugsweise, nur mit schriftlicher Genehmigung des Verlages.

Es wird darauf verwiesen, dass alle Angaben in diesem Werk trotz sorgfältiger Bearbeitung ohne Gewähr erfolgen und eine Haftung der Autoren oder des Verlages ausgeschlossen ist.

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Vervielfältigungen, auch auszugsweise, Übersetzungen, digitale Verarbeitung, Speicherung oder Reproduktion nur mit schriftlicher Genehmigung des Verlags.

www.gabal-verlag.de
www.facebook.com/Gabalbuecher
www.twitter.com/gabalbuecher

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**