

Bonn, 16.11.2001

Referenz

Frau Uta Feuerstein hat im Zeitraum Mai bis Juli 2001 für die Kundenniederlassung Köln/Bonn der Deutschen Telekom AG eine Workshop-Kette „Stimmtraining“ durchgeführt.

Situation

Kommunikation in Callcentern ist ausschließlich auf die Sprache ausgerichtet, non-verbale Elemente wie Gestik oder Blickkontakt sind unwirksam. Neben rhetorischen Fähigkeiten werden insbesondere an die Stimmwirkung der dort eingesetzten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter besondere Ansprüche gestellt. Darüber hinaus ist der schonender Einsatz der Stimme präventive Gesundheitsvorsorge.

Vorgehensweise/Ergebnis

Frau Feuerstein entwickelte ein abgestimmtes Konzept welches sowohl auf die Stimmwirkung als auch den anstrengungsarmen Einsatz der Stimme zielte. Neben theoretischen Zusammenhängen wurde schwerpunktmäßig der Umgang mit der eigenen Stimme thematisiert. Dabei wurden Analysephasen, Übungselemente und Entspannungstechniken eingesetzt, trainiert und in ihrer Wirkung aufgezeigt.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter stufen die Veranstaltungen als sehr hilfreich und für die tägliche Arbeit dringend erforderlich ein. Insbesondere begeisterten die unmittelbar festgestellten Stimmveränderungen und die fundierten Tipps, die eine schnelle Selbstanalyse ermöglichen und somit zu bewußterem Sprechen und Atmen führen. Die Moderation durch Frau Feuerstein erfolgte kompetent, angenehm und insgesamt professionell. Die Ziele des Projektes „Stimmtraining“ wurden in allen Aspekten erfüllt.



Walter Auster
Leiter Personalentwicklung

Bonn, 16.11.2001