

Bron & Partners

training, coaching, consultancy

Uw stem geeft de doorslag

De meest onderschatte, maar tegelijk eenvoudige verkoopvaardigheid is het gebruik van uw stem. Ik schat in dat 9 van de 10 mensen hier totaal geen rekening mee houden en er niet bewust mee bezig zijn. En dat is werkelijk een gemiste kans en een reden van vele missers.

Een stem verraadt veel. Een plotselinge (ongewenste) 'schrille' toon kan de prospect bijvoorbeeld doen denken dat u niet zeker bent van uw zaak. Een monotone stem is 'killing' voor een goede performance. Bent u niet oprecht geïnteresseerd in uw prospect? De klant kan dat aan uw stem horen.

En let wel, 95% van de tijd kunt u het goed doen, maar een paar 'intonatie-missers' kunnen uw ruiten geheel ingooien. Als het gebeurt praat u er snel overheen en wilt u er niet meer aan denken. Bij de ander blijft dit echter lang hangen. Waarom was er die stemwisseling? Is hij niet oprecht? Is hij niet zeker van zijn zaak? Valt hij hier door de mand? Is hij ziek aan het worden? Wanneer komt de volgende stemvorming?

Allemaal gedachten die hem afleiden van uw verhaal. En inmiddels bent u al 2 minuten verder in uw verhaal, zonder dat u doorheeft dat hij niet meer echt naar u geluisterd heeft.

Uit onderzoek blijkt dat een hoge stem een signaal van onzekerheid afgeeft. Een lage stem van de spreker geeft juist een uitstraling van autoriteit.

Uw zinnen moeten wat de uitspraak betreft niet een steeds terugkerend patroon hebben. Wissel uw spreektempo wat af. Leg wat meer nadruk op positieve woorden. Beheers ook de kracht van de stilte. Rustig praten is een vorm van natuurlijke autoriteit.

Voice-mail 'handtekening'

Luister eens goed naar hoe mensen hun afwezigheidsbericht inspreken op hun voice mail. Deze is vaak:

- té gehaast (terwijl u toch echt alle tijd heeft om het goed in te spreken)
- te afwezig ('dit is ..eeeh ...de voice mail van...')
- té vrijblijvend ('ik bel u zo spoedig mogelijk terug...' en wanneer is dat dan wel?)
- té onduidelijk (krakend, kind op achtergrond, in de auto opgenomen!)
- slecht gearticuleerd

Maar wat zegt dit over u als persoon? Wat zegt dit over uw dienstverlening?

Als u weet dat bij het luisteren naar een boodschap de intonatie belangrijker is dan de woorden die worden uitgesproken, dan moet u toch eens wat aan uw voicemail gaan doen. Realiseert u zich maar eens dat een 'te haastig ingesproken boodschap' ook over kan komen als 'u belt me ook echt ongelegen!'

Men hoort uw stem niet goed, of u gebruikt uw stem verkeerd of niet krachtig genoeg. Daardoor ontstaat er bij de ontvanger (bewust of onbewust) een minder goed gevoel over u en daarmee ook over uw dienstverlening. Uw voicemailboodschap is een belangrijke handtekening die u achterlaat. Zorg dat het een mooie, krachtige en dienstverlenende stemhandtekening is, die de beller een prettig gevoel geeft.

Tip 1

Een goede ademhaling is belangrijk wanneer u praat. Let daar in het vervolg op. Let ook eens op de onbedoelde stemwisselingen bij een ander en hou vast wat u hierbij denkt.

Tip 2

Maak goed gebruik van uw stem om meer dynamiek in het gesprek te brengen.

Tip 3

Verbeter nu direct uw voicemailhandtekening. Net zolang totdat u en uw omgeving het goed vinden klinken (dit gaat zeker 5 pogingen kosten!).

Richard van Houten