

# Voice: Das oft unterschätzte Instrument im Kundenservice

Empathie – als Superkraft

Tom Hoch

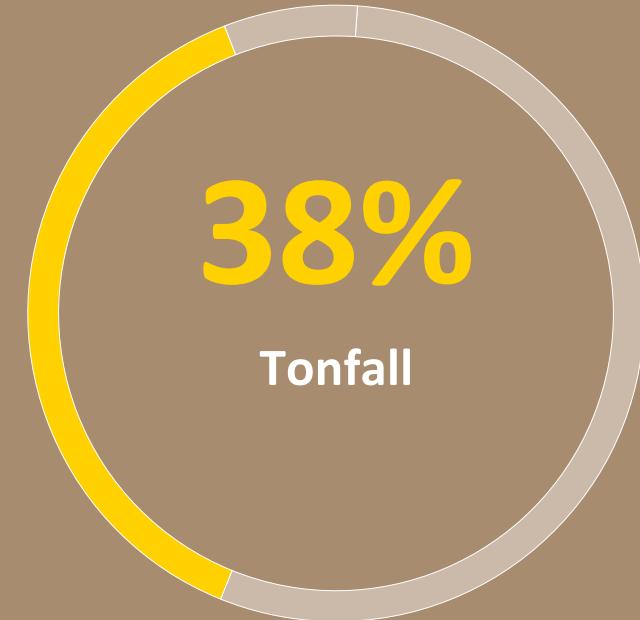




*„Hallo,  
wie kann  
ich Ihnen  
helfen?“*



# Power der Stimme



---

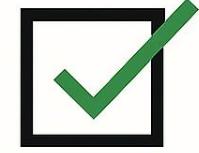
Mehrabian Modell

Traditionelle CX-  
Initiativen setzen auf  
**Vorgaben** statt auf  
Beziehungen.

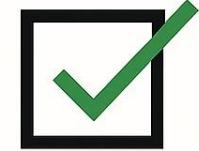
## CHECKLIST



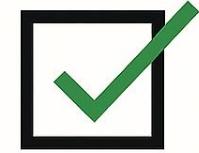
Compliance



Processes



Product  
knowledge



Conflict  
resolution

Unsere Stimme transportiert **Emotionen**.

Emotionen schaffen **Empathie**.

Empathie schafft **Vertrauen**.

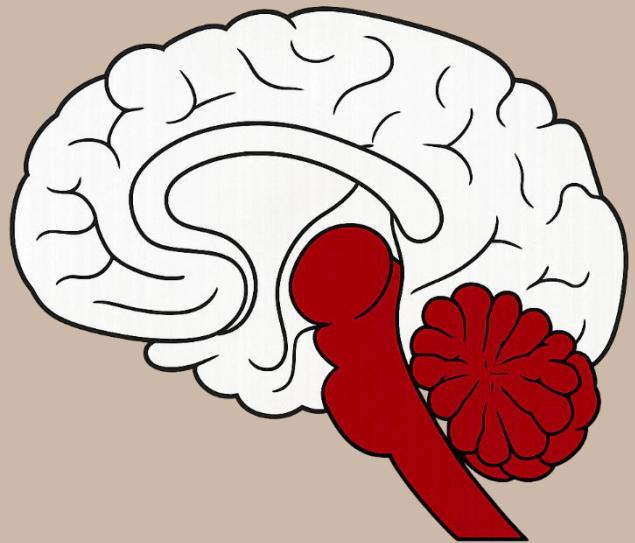


## "The Head Type"

### **Rationale Tonalität**

Emotionlos und monoton. Die Tonalität ist neutral, mit kaum wahrnehmbarer Tonhöhenvariation – flach und distanziert.



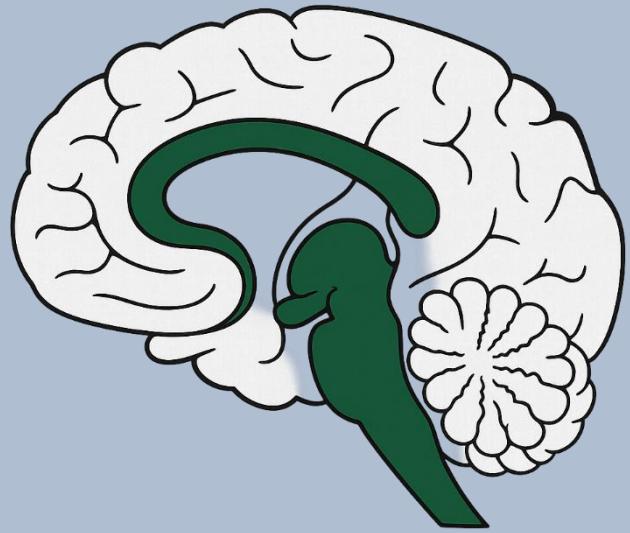


## "The **Body** Type"

### **Tonalität des Handelns.**

Direkter, harter Ton. Scharfe Konsonanten. Man spürt den Herzschlag.

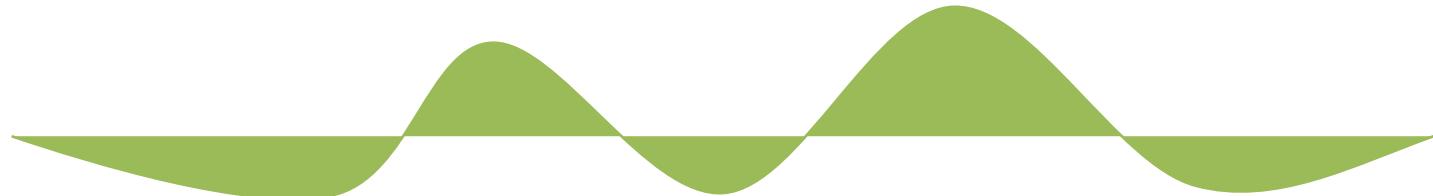




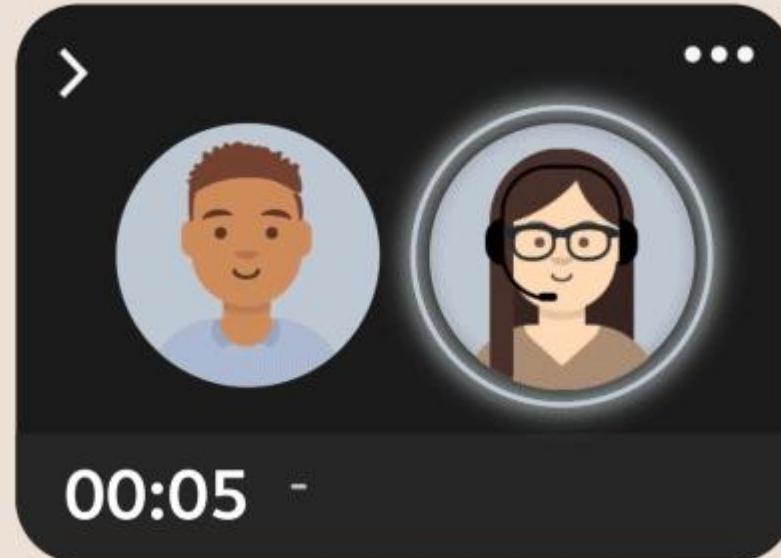
## "The **Heart** Type"

### **Emotionale Tonalität**

Die Stimme ist sanft, mit hörbarem Atem und fließender, zusammenhängender Sprachmelodie. Sie variiert ausdrucksstark, wechselt natürlich die Tonhöhe.



Tonalität lässt sich messen. trainieren.  
meistern. Mit Jabra Engage AI.



Jabra GN

# Ton und Empathie als CX-Superkraft

“

*Engage AI is a gamechanger. With an always-on AI coach our employees can learn and adjust in real-time. Engage AI empowers authentic, continuous improvement.*

**Anders Rønnebech**  
Director CX &  
Customer Engagement



“

*Jabra Engage AI is one of the most effective tools I've seen. It takes a lot of the guesswork out of quality assurance.*

**Christopher McBride**  
Director of Contact  
Center Operations

**ST. CLAIR**  
COMMUNICATIONS

“

*Engage AI provides immediate, actionable conversation insights to drive meaningful improvements and deliver concrete results to power our customer service.*

**Sabrina Lehchibi**  
Knowledge Manager



**Jabra** GN

# Auswirkung von Tonalität auf Kundenzufriedenheit

Wenn der Agent eine Tonalität zeigt, die zu seinen besten 10% gehört.

Region	% Agenten mit höherem Kundensentiment	Durchschnittlicher Einfluss
Germany (Top)	 100%	 +18%
Pan-Europe / Asia	 100%	 +10%
France	 90%	 +14%
US & Canada	 90%+	 +12%
Scandinavia	 85%+	 +12%

# Was ich mir für unser persönliches Gespräch wünsche.

1. Tonalität ist kein Softskill sondern ein Zeichen von Vertrauen.
2. Tonalität lässt sich messen und systematisch trainieren.
3. Gezieltes Tonalitäts-Training verbessert messbar die CX-Kennzahlen.

# Lassen Sie uns Sprechen!

Besuchen Sie mich am Jabra-Stand, J05  
Tom Hoch; [thoch@jabra.com](mailto:thoch@jabra.com)

Lernen Sie mehr über  
**Jabra Engage AI**

