

# Voice: Das oft unterschätzte Instrument im Kundenservice

Empathie – als Superkraft

Tom Hoch

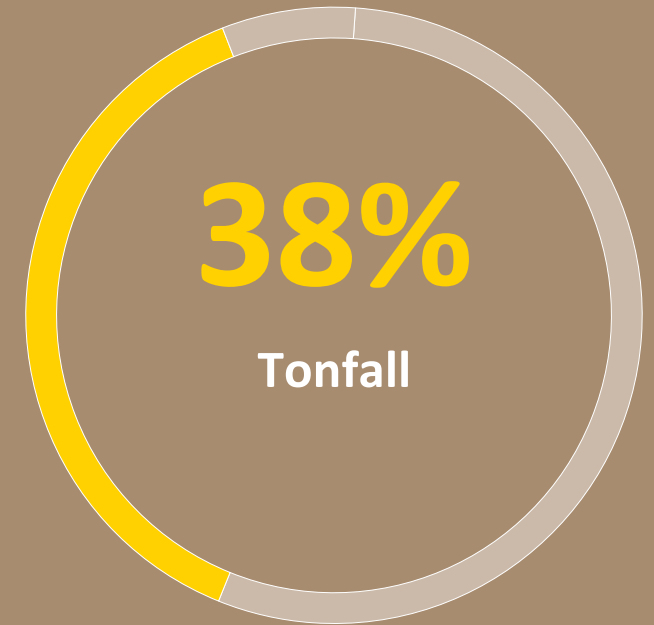




*„Hallo,  
wie kann  
ich Ihnen  
helfen?“*



# 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.**



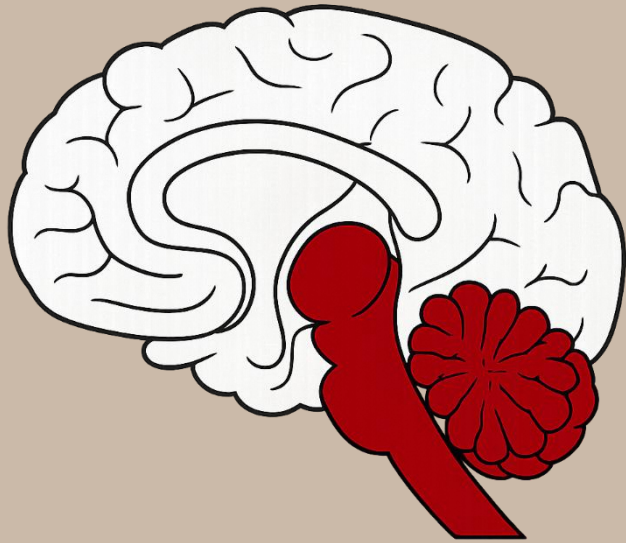
## "The **Head** Type"

### 🧠 **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.

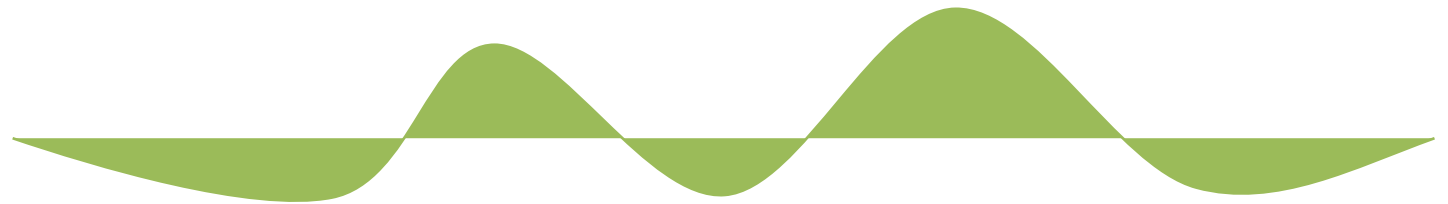




## "The **Heart** Type"

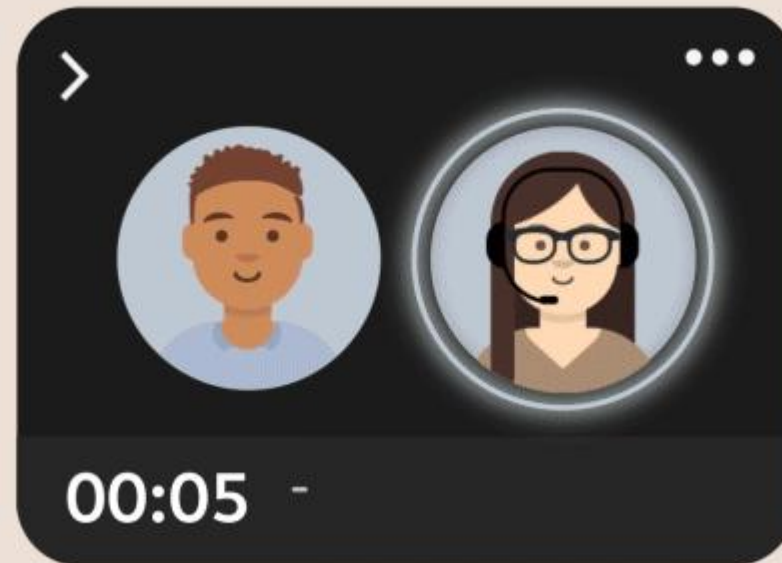
### 🧠 Emotionale Tonalität

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.**



# 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

COMMUNICATIONS  
**ST. CLAIR**

“

*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**

