

Inhaltsverzeichnis

1 Einleitung und Erläuterungen	11
1.1 Professionelle Telefonie als Forschungsgegenstand.....	11
1.2 Ziele und Konzeption der Arbeit	13
1.3 Aufbau der Arbeit	16
2 Professionelle Telefonie als Kommunikationsarbeit – Merkmale und Bedingungen	17
2.1 Einleitende Begriffs- und Gegenstandsdiskussion	17
2.2 Rahmenbedingungen der Kommunikationsarbeit	23
2.3 Rationalisierung und Standardisierung von Gesprächen und Gesprächsabläufen	31
2.3.1 Grundlegende Prinzipien der Rationalisierung interaktiver Dienstleistungsarbeit.....	33
2.3.2 Funktionen der Kommunikationsstandardisierung.....	37
2.3.2.1 Effizienzsteigerung	37
2.3.2.2 Außendarstellung der Unternehmensidentität und Marke	38
2.3.2.3 Gesprächsoptimierung	41
2.3.2.4 Hilfs- und Qualifizierungsfunktion.....	42
2.3.2.5 Qualitätssicherung und Leistungskontrolle	42
2.3.3 Mittel und Grenzen der Kommunikationsstandardisierung.....	43
2.3.3.1 Gesprächsregeln	44
2.3.3.2 Gesprächssteuerung mittels Gesprächsleitfäden.....	45
2.3.3.3 Interne Qualitätskontrolle	52
2.3.3.4 Externe Qualitätskontrolle	54
2.4 Zusammenfassung und Fazit.....	55
3 Gespräch und Gesprächskompetenz im Kontext der professionellen Telefonie	59
3.1 Das Gespräch als Produkt – Konzepte und Perspektiven der Anwendungspraxis.....	59
3.1.1 Konzeptionelle Überlegungen zur Rekonstruktion des Gesprächskonzeptes der Anwendungspraxis.....	60
3.1.2 Modellvorstellungen und Theorien mündlicher Kommunikation in der Ratgeberliteratur	62
3.1.2.1 Explizite Modellvorstellungen mündlicher Kommunikation	62
3.1.2.2 Implizite Modellvorstellungen mündlicher Kommunikation	68
3.1.2.3 Kommunikative Kompetenz in der Ratgeberliteratur.....	76
3.1.3 Kommunikationsmaximen in Callcentern	78
3.1.4 Zwischenbilanz zur Gesprächskonzeption der Anwendungspraxis ...	87

3.2	Das Gespräch als Prozess – relevante Aspekte der Gegenstandsbestimmung für die professionelle Telefonie.....	92
3.2.1	Wissenschaftliche Erkenntnisse mit Relevanz für Gespräche im Kontext der professionellen Telefonie.....	94
3.2.2	Gesprächsleistungen.....	99
3.2.2.1	Kooperation und Kooperativität	100
3.2.2.2	Situationskonstitution und Kontextualisierung.....	104
3.2.2.3	Gesprächsorganisation und -aktivitäten.....	106
3.2.2.4	Handlungskonstitution, Themen- und Gesprächssteuerung	107
3.2.2.5	Beziehungsgestaltung, Imagearbeit und Höflichkeit.....	108
3.3	Gesprächskompetenz in der professionellen Telefonie	118
3.3.1	Überlegungen zum Begriff und zur Bestimmung von Gesprächskompetenz	119
3.3.2	Dimensionen und Aspekte von Gesprächskompetenz in der professionellen Telefonie.....	121
3.3.2.1	Situationsbezug	124
3.3.2.2	Prozessbezug	126
3.3.2.3	Partnerbezug.....	129
3.3.2.4	Handlungs- und Zielbezug.....	130
3.3.2.5	Konstitutivität und Ausdrucksgestaltung.....	132
3.4	Zusammenfassung und Fazit.....	133

4 Sprechwissenschaftliche Untersuchungen zur Optimierung der

	professionellen Telefonie	137
4.1	Forschungsaufgaben und Ziele	137
4.2	Forschungsmethoden	143
4.2.1	Sprechwirkungsforschung.....	144
4.2.2	Auditive Analyse markierter Sprechausdrucksweisen und -muster	148
4.2.3	Rhetorisch-linguistische Gesprächsanalyse.....	151
4.2.4	Versuchs- und Kontrollgruppenvergleich.....	153
4.2.5	Transkriptbasierte Gesprächsevaluation durch Experten und Laien	154
4.2.6	Strukturierte teilnehmende Beobachtung.....	154
4.2.7	Korpusanalyse.....	155
4.3	Forschungsschwerpunkte und -ergebnisse.....	156
4.3.1	Untersuchungen zur Qualitätsbewertung und -sicherung.....	157
4.3.1.1	Qualitätsmerkmale telefonischer Verkaufsgespräche.....	159
4.3.1.2	Qualitätsmerkmale telefonischer Kundenbindungsgespräche.....	160
4.3.2	Untersuchungen zu Sprechwirkung und -ausdruck	167
4.3.2.1	Untersuchungen zu Sprechwirkung und -ausdruck anhand präformierter Faktoren	168
4.3.2.1.1	Gesprächseröffnung	170
4.3.2.1.2	Anliegenderstellung	184
4.3.2.1.3	Produktvorstellung	189
4.3.2.1.4	Gesamteindruck	200

4.3.2.2	Merkmale prototypischer Sprechausdrucksweisen ausgewählter Wirkungsfaktoren telefonischer Verkaufsgespräche	204
4.3.2.3	CRM-basierte Untersuchungen zur intuitiven Wirkungserfassung von Gesprächen der telefonischen Haltearbeit	208
4.3.3	Emotionssignalisation und -erkennung in professionellen Telefongesprächen	212
4.3.3.1	Kontextunabhängige Emotionserkennung	212
4.3.3.2	Beschreibung stilistischer emotionaler Sprechweise	217
4.3.4	Sprechwirkungen und kommunikative Anforderungen in der interkulturellen professionellen Telefonie	219
4.3.4.1	Störungspotential und Konflikte in der interkulturellen Telefonie...	224
4.3.4.2	Höflichkeit in der interkulturellen Servicetelefonie Russisch – Deutsch.....	226
4.3.4.3	Konfliktpotentiale und kommunikative Anforderungen in der interkulturellen Kommunikationsarbeit	228
4.3.5	Gesprächsführung zwischen Individualität und Automatisierung....	231
4.3.5.1	Routine und Individualität im Gesprächsverhalten	234
4.3.5.2	Spontane und reproduzierende Gesprächsführung in telefonischen Verkaufsgesprächen	237
4.3.5.3	Individualität und Flexibilität im Versuchs- und Kontrollgruppenvergleich	240
4.3.6	Arbeitsgestaltung und -belastung im Sprechberuf.....	267
4.3.6.1	Stimmbeanspruchung und Belastungsindikatoren im Callcenter	267
4.3.6.2	Wirksamkeit und Evaluation stimmtherapeutischer Minimalintervention im Callcenter.....	269
4.4	Methodenreflexion	271
4.5	Zusammenfassung und Fazit.....	281
5	Optimierung der professionellen Telefonie in der Anwendung und Konsequenzen für die Forschung	293
5.1	Optimierung von Gesprächen in der Anwendungspraxis.....	293
5.1.1	Theoretische Fundierung und Operationalisierung.....	295
5.1.2	Praktische Umsetzung und Didaktisierung.....	299
5.2	Konsequenzen für die Forschung.....	304
5.3	Zusammenfassung und Fazit.....	308
6	Zusammenfassung und Ausblick.....	313
6.1	Theoretischer Ertrag der Arbeit	313
6.2	Anwendungsbezüge der Arbeit.....	315
6.3	Ausblick	316
	Tabellen- und Abbildungsverzeichnis	321
	Literaturverzeichnis.....	323