

# Inhaltsverzeichnis

<b>1 Einleitung und Erläuterungen .....</b>	<b>11</b>
1.1 Professionelle Telefonie als Forschungsgegenstand.....	11
1.2 Ziele und Konzeption der Arbeit .....	13
1.3 Aufbau der Arbeit .....	16
<b>2 Professionelle Telefonie als Kommunikationsarbeit – Merkmale und Bedingungen .....</b>	<b>17</b>
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
<b>3 Gespräch und Gesprächskompetenz im Kontext der professionellen Telefonie .....</b>	<b>59</b>
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**

	<b>professionellen Telefonie .....</b>	<b>137</b>
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
<b>5</b>	<b>Optimierung der professionellen Telefonie in der Anwendung und Konsequenzen für die Forschung .....</b>	<b>293</b>
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
<b>6</b>	<b>Zusammenfassung und Ausblick.....</b>	<b>313</b>
6.1	Theoretischer Ertrag der Arbeit .....	313
6.2	Anwendungsbezüge der Arbeit.....	315
6.3	Ausblick .....	316
	<b>Tabellen- und Abbildungsverzeichnis .....</b>	<b>321</b>
	<b>Literaturverzeichnis.....</b>	<b>323</b>