

Inhaltsverzeichnis

Baldur Neuber / Judith Pietschmann	
Einleitung	7
Baldur Neuber	
Optimierte (Sprech-)kommunikation? Ist- und Sollwerte	9
Josefine Méndez	
Effiziente Kommunikation: Begriffsannäherung, Alltagskonzepte und Überlegungen zur Callcenterkommunikation	19
Judith Pietschmann	
Forschungsbasiertes Qualitätsmanagement im Callcenter – Ein Weg von der Empirie in die Praxis.....	41
Eileen Lägél	
Fundiertheit, Plausibilität und Anwendbarkeit von prototypischen Thesen und Gesprächsstrategien in der Ratgeberliteratur der professionellen Telefonie	83
Kerstin Ohnemus / Lisa Engelbrecht	
<i>Dialog 3.0</i> als neuer Ansatz in der operativen Qualitätssicherung der professionellen Telefonie	123
Frances Theres Beier / Judith Pietschmann	
CRM-basierte Sprechwirkungsforschung im Kontext der professionellen Telefonie – eine Pilotstudie.....	137
Mathias Walther / Taïeb Mellouli	
Intelligente Systeme zur Bewertung der Gesprächsqualität im Callcenter – Stand der Forschung und experimentelle Ergebnisse	155
Wieland Kranich	
Rückschlüsse aus Perzeptionsexperimenten zu prosodischen Merkmalen auf eine kundenorientierte Sprechweise im Callcenter	169

Ursula Hirschfeld / Eberhard Stock Sprechwissenschaftliche Ansätze zur Untersuchung der interkulturellen institutionellen Telekommunikation	187
Übersicht der Publikationen und Forschungsarbeiten des Forschungsschwerpunktes ‚Professionelle Telefonie‘	207
Autorinnen und Autoren	213