

Inhaltsverzeichnis

1 Einleitung	11
1.1 Zielsetzung	12
1.2 Aufbau der Arbeit	12
2 Begriffsbestimmungen	15
2.1 Effektivität und Effizienz.....	15
2.1.1 Alltagsbegriffsverständnis.....	16
2.1.2 Ökonomisches Begriffsverständnis.....	19
2.2 Gespräch.....	23
2.2.1 Definitionen von Gespräch.....	23
2.2.2 Formen von Gespräch.....	26
2.3 Gesprächseffizienz.....	32
3 Gesprächsqualität und Gesprächskompetenz.....	37
3.1 Gesprächsqualität	42
3.1.1 Gesprächsideale.....	43
3.1.2 Konversationsmaximen	45
3.1.3 Kommunikationsoptimierung.....	50
3.2 Gesprächskompetenz	55
3.2.1 Gesprächsfähigkeit	57
3.2.2 Kommunikative Kompetenz.....	60
3.2.3 Argumentative Kompetenz.....	64
3.2.4 Gesprächsmanagement nach Spiegel	69
3.2.5 Gesprächsqualitätskriterien nach Meißner/Pietschmann	70
3.2.6 Oratorisches Gesprächsmanagement nach Knappe.....	76
3.3 Erkenntnisse aus der ersten theoretischen Perspektive.....	80
4 Sprachökonomie und Kommunikative Effizienz.....	83
4.1 Untersuchungen zur Sprachökonomie	85
4.1.1 Vom Sprachwandel zu sprachökonomischen Prinzipien	86

4.1.2	Sprachökonomische Konzepte auf spezifischen Sprachebenen...	88
4.1.3	Sprachökonomische Konzepte auf diversen Sprachebenen	93
4.1.4	Zusammenfassung der verschiedenen Konzepte zur Sprachökonomie	98
4.2	Ausgewählte Konzepte und Systematisierungen	99
4.2.1	Haugen und seine Ansichten zur Sprachplanung	99
4.2.2	Moser und seine Systematik sprachlicher Ökonomie	101
4.2.3	Keller und seine Maximen sprachlichen Handelns	105
4.2.4	Roelcke und sein Modell zur Kommunikativen Effizienz	108
4.3	Erkenntnisse aus der zweiten theoretischen Perspektive	115
5	Gespräche in der Wirtschaft	119
5.1	Wirtschaftskommunikation	121
5.1.1	Dimensionen der Wirtschaftskommunikation	121
5.1.2	Ausgewählte Untersuchungen der Wirtschaftskommunikation.	123
5.2	Unternehmenskommunikation	132
5.2.1	Konzepte von Unternehmenskommunikation	132
5.2.2	Messbarkeit und Erfolgskontrolle von Kommunikation	136
5.3	Gespräche in der professionellen Telefonie.....	142
5.3.1	Callcenterstrukturen und die Auswirkungen auf die Kommunikationsarbeit	144
5.3.2	Forschungsfelder in der Callcenterbranche und professionellen Telefonie	148
5.3.3	Qualitätsmanagement im Callcenter: Ein Beispiel aus der Praxis	153
5.4	Erkenntnisse aus der dritten theoretischen Perspektive	159
6	Expertenmeinungen zu Gesprächseffizienz: Empirische Ergebnisse	163
6.1	Forschungsziel.....	163
6.2	Vorgehensweise	163
6.2.1	Experteninterviews	163
6.2.1.1	Aufbau und Durchführung des Interviews	166

6.2.1.2	Transkription der Interviews	167
6.2.1.3	Beispieltelefonate in den Interviews	168
6.2.2	Inhaltsanalyse	173
6.2.2.1	Die Inhaltsanalyse als Methode der empirischen Sozialforschung.....	174
6.2.2.2	Die Inhaltsanalyse als spezifische Methode in dieser Untersuchung.....	179
6.2.3	Methodenreflexion.....	182
6.3	Ergebnisse	183
6.3.1	Handlungsstrategien zur Meinungsexplikation.....	184
6.3.2	Informationen zu Definitionsmerkmalen von Gesprächseffizienz	186
6.3.3	Mögliche Einflussfaktoren auf Gesprächseffizienz	189
6.4	Diskussion	194
7	Zur Effizienz von Gesprächen	203
7.1	Merkmale von Gesprächseffizienz.....	203
7.2	Mögliche Einflussfaktoren auf Gesprächseffizienz.....	205
7.3	Anwendungsbeispiel: Gesprächseffizienzfaktoren in der professionellen Telefonie.....	214
8	Zusammenfassung und Implikationen.....	217
	Literaturverzeichnis.....	225
	Anhang	239
I	Beispielgespräch „Mahnung“	239
II	Beispielgespräch „Teilbetragsanforderung“.....	242
III	Tabellenverzeichnis.....	245
IV	Abbildungsverzeichnis.....	246