

# INHALTSVERZEICHNIS

VORWORT .....	7
URSULA HIRSCHFELD, BALDUR NEUBER (HALLE) <b>Optimierungsmöglichkeiten der Telekommunikation aus Sicht der Sprechwissenschaft – Überblick über Fragestellungen und Untersuchungsansätze .....</b>	<b>9</b>
JOSEPHINE ROCHOLL (MARBURG) <b>Angemessenheitsbeurteilung des Sprechausdrucks bei der Produkt- vorstellung in Telefonverkaufsgesprächen .....</b>	<b>29</b>
JUDITH PIETSCHMANN (HALLE) <b>Wahrnehmung und Wirkung von Persönlichkeitseigenschaften von Callcenteragenten auf den Gesprächsverlauf in Kundengesprächen .....</b>	<b>59</b>
INGMAR ROTHE (HALLE) <b>Frei produzierendes und reproduzierendes Telefonieren im skriptbasierten Verkauf.....</b>	<b>95</b>
ANNE BIRNER (HALLE) <b>Routine im telefonischen Verkauf.....</b>	<b>129</b>
TOBIAS SACHSE (HALLE) <b>Untersuchung suprasegmentaler Parameter in den Sprechausdrucks- weisen von Callcenteragenten während der Gesprächseröffnung.....</b>	<b>153</b>
KATHARINA KLUG, MARIE KÖNIG (HALLE) <b>Untersuchung zur sprecherspezifischen Verwendung von Häsitations- partikeln anhand der Parameter Grundfrequenz und Vokalqualität.....</b>	<b>175</b>
SWETLANA MEIBNER, JUDITH PIETSCHMANN (SPRECHWISSEN- SCHAFT HALLE), MATHIAS WALTHER (WIRTSCHAFTSINFORMATIK HALLE), LARS NÖBEL (ITCAMPUS LEIPZIG) <b>Innovative IT-gestützte Ansätze zur Bewertung der Gesprächsqualität in Telefonverkaufsgesprächen.....</b>	<b>195</b>

SWETLANA MEIßNER, JUDITH PIETSCHMANN (HALLE)	
<b>Rhetorische und phonetische Einflussfaktoren auf die Qualität von Telefonverkaufsgesprächen .....</b>	<b>215</b>
 JOSEFINE MÉNDEZ (AACHEN)	
<b>Entwicklung eines Modells zur Analyse und Bewertung der Rhetorizität von Gesprächen in der Telekommunikation – Eine Vorhaben- beschreibung.....</b>	<b>249</b>
 AUTORENVERZEICHNIS.....	<b>257</b>