

I. Inhaltsübersicht:

A.	Einleitung	1
A.1	Ziele der Arbeit	1
A.2	Aufbau der Arbeit	3
B.	Persönlicher Verkauf	7
B.1	Bedeutung des persönlichen Verkaufs für den Handel	7
B.2	Synoptische Darstellung zentraler Methoden zur Unterteilung von Verkaufsgesprächen	11
C.	Emotionale Kommunikation im persönlichen Verkauf	19
C.1	Begriffliche Grundlagen der Emotionen	19
C.2	Basisemotionen	21
C.3	Äußerung von Emotionen auf verschiedenen Kommunikationsebenen	23
C.4	Relevante Emotionen des persönlichen Verkaufs	26
D.	Kommunikation	33
D.1	Begriffliche Grundlagen der Kommunikation	33
D.2	Nonverbale Kommunikation	35
D.2.1	Gesichtssprache	37
D.2.2	Körpersprache (i.e.S.)	42
E.	Zusammenfassung	47
F.	Hypothesen zur emotionalen nonverbalen Kommunikation am POS	49
G.	Messung der emotionalen Kommunikation auf drei Verhaltensebenen	57
H.	Gütemaße zur Beurteilung von Meßverfahren	65

I.	Notationssysteme zur Erfassung des beobachtbaren menschlichen Ausdrucksverhaltens	75
I.1	Überblick über zentrale Notationssysteme zur Erfassung der Gesichts- und Körpersprache	75
I.2	Relevante Notationssysteme aus dem Bereich der Körpersprache	78
I.3	Relevante Notationssysteme aus dem Bereich der Gesichtssprache	87
I.4	Zusammenfassung und kritische Beurteilung der beschriebenen Notationssysteme	106
J.	Reduziertes Notationssystem zur Erfassung des emotionalen nonverbalen Kaufverhaltens am POS	112
J.1	Methodik der Vereinfachung	112
J.2	Darstellung der Prüfkriterien eines am POS einzusetzenden reduzierten Notationssystems	115
J.3	Aufbau des reduzierten Notationssystems	119
K.	Prüfung von R-FACS anhand der relevanten Gütemaße	137
K.1	Emotionsdekodierungsstudie zur Prüfung der Reliabilität und Validität von R-FACS	137
K.2	Emotionsdekodierungsstudie zur Prüfung der Validität von R-FACS hinsichtlich des Blickverhaltens und der Körpersprache (i.e.S.)	167
K.3	Emotionsdekodierungsstudie zur Prüfung der Praktikabilität von R-FACS am POS und der Aussagekraft der ermittelten Daten	185
K.4	Emotionsdekodierungsstudien zur Prüfung der Generalität von R-FACS	195
L.	Zusammenfassung der Ergebnisse	203
M.	Schlußfolgerungen für Wissenschaft und Praxis	217
N.	Literaturverzeichnis	229
O.	Anhang	261

II. Inhaltsverzeichnis:

A.	Einleitung	1
A.1	Ziele der Arbeit	1
A.2	Aufbau der Arbeit	3
B.	Persönlicher Verkauf	7
B.1	Bedeutung des persönlichen Verkaufs für den Handel	7
B.2	Synoptische Darstellung zentraler Methoden zur Unterteilung von Verkaufsgesprächen	11
C.	Emotionale Kommunikation im persönlichen Verkauf	19
C.1	Begriffliche Grundlagen der Emotionen	19
C.2	Basisemotionen	21
C.3	Äußerung von Emotionen auf verschiedenen Kommunikationsebenen	23
C.4	Relevante Emotionen des persönlichen Verkaufs	26
C.4.1	Ausdrucksverhalten der Emotion <i>"Interesse"</i>	27
C.4.2	Ausdrucksverhalten der Emotion <i>"Freude"</i>	29
C.4.3	Ausdrucksverhalten der Emotion <i>"Überraschung"</i>	31
C.4.4	Ausdrucksverhalten der negativen Emotionen	32
D.	Kommunikation	33
D.1	Begriffliche Grundlagen der Kommunikation	33
D.2	Nonverbale Kommunikation	35
D.2.1	Gesichtssprache	37
D.2.1.1	Mimik	37
D.2.1.2	Blickverhalten	40
D.2.2	Körpersprache (i.e.S.)	42
D.2.2.1	Gestik	42
D.2.2.2	Körperhaltung und Körperorientierung	44
D.2.2.3	Distanz	45
E.	Zusammenfassung	47

F.	Hypothesen zur emotionalen nonverbalen Kommunikation am POS	49
F.1	Hypothese zur nonverbalen Kommunikation	49
F.2	Hypothesen zum nonverbalen Verhalten beim Kauf versus Nichtkauf	53
G.	Messung der emotionalen Kommunikation auf drei Verhaltensebenen	57
G.1	Subjektiver Eindruck	57
G.2	Messung des Ausdrucks	59
G.3	Psycho-biologische Meßebene zur Erfassung von Emotionen	61
H.	Gütemaße zur Beurteilung von Meßverfahren	65
H.1	Überblick über verschiedene Gütekriterien	65
H.2	Beurteilung und Beschreibung der relevanten Gütemaße	67
H.3	Auswahl der theoretisch und empirisch zu prüfenden Gütemaße	72
I.	Notationssysteme zur Erfassung des beobachtbaren menschlichen Ausdrucksverhaltens	75
I.1	Überblick über zentrale Notationssysteme zur Erfassung der Gesichts- und Körpersprache	75
I.2	Relevante Notationssysteme aus dem Bereich der Körpersprache	78
I.2.1	Krpersprachesystem von Ekman und Friesen	78
I.2.2	Berner System von Frey	84
I.3	Relevante Notationssysteme aus dem Bereich der Gesichtssprache	87
I.3.1	Manuelle Notationssysteme	87
I.3.1.1	Facial Action Coding System (FACS)	87
I.3.1.2	Emotion Facial Action Coding System (EmFACS)	94
I.3.1.3	Emotion Facial Action Coding System - Saarbrücken (EmFAC-SB)	98
I.3.2	Computerisierte Notationssysteme	99
I.3.2.1	Stuttgarter Verfahren von Haken	100
I.3.2.2	Züricher Verfahren von Kaiser	101

I.4	Zusammenfassung und kritische Beurteilung der beschriebenen Notationssysteme	106
J.	Reduziertes Notationssystem zur Erfassung des emotionalen nonverbalen Kaufverhaltens am POS	112
J.1	Methodik der Vereinfachung	112
J.2	Darstellung der Prüfkriterien eines am POS einzusetzenden reduzierten Notationssystems	115
J.3	Aufbau des reduzierten Notationssystems	119
J.3.1	Symbolmenge des reduzierten Notationssystems	119
J.3.2	Regelmenge des reduzierten Notationssystems	126
J.3.3	Induktionsmenge des reduzierten Notationssystems	132
J.3.4	Bedingungsmenge für den Einsatz des reduzierten Notationssystems	134
K.	Prüfung von R-FACS anhand der relevanten Gütemaße	137
K.1	Emotionsdekodierungsstudie zur Prüfung der Reliabilität und Validität von R-FACS	137
K.1.1	Auswahl des Stimulusmaterials	138
K.1.2	Aufbau der Studie	140
K.1.3	Auswertung der Studie	144
K.1.3.1	Auswertung der mit Hilfe von R-FACS ermittelten Daten	144
K.1.3.2	Auswertung der mit Hilfe der DES-Befragung ermittelten Daten	151
K.1.3.3	Auswertung der mit Hilfe EmFACS-SB ermittelten Daten	160
K.2	Emotionsdekodierungsstudie zur Prüfung der Validität von R-FACS hinsichtlich des Blickverhaltens und der Körpersprache (i.e.S.)	167
K.2.1	Zielsetzung der Studie	167
K.2.2	Erstellung des Stimulusmaterials	168
K.2.3	Ablauf der Studie	170
K.2.4	Auswertung der Studie	170
K.3	Emotionsdekodierungsstudie zur Prüfung der Praktikabilität von R-FACS am POS und der Aussagekraft der ermittelten Daten	185
K.3.1	Zielsetzung der Studie	185
K.3.2	Aufbau der Studie	185
K.3.3	Auswertung der Studie	188
K.3.3.1	Prüfung der Praktikabilität von R-FACS	190
K.3.3.2	Auswertung der erhobenen Daten zum emotionalen nonverbalen Verhalten der Käufer versus Nichtkäufer	192

K.4	Emotionsdekodierungsstudien zur Prüfung der Generalität von R-FACS	195
K.4.1	Zielsetzung der Studien	195
K.4.2	Aufbau der Studien in den verschiedenen Branchen des Einzelhandels	196
K.4.3	Auswertung der vier empirischen Studien	198
L.	Zusammenfassung der Ergebnisse	203
L.1	Güteprüfungen des reduzierten Notationssystems	203
L.2	Hypothese zur nonverbalen Kommunikation	211
L.3	Hypothesen zum nonverbalen Verhalten beim Kauf versus Nichtkauf	214
M.	Schlußfolgerungen für Wissenschaft und Praxis	217
M.1	Schlußfolgerungen für die Wissenschaft	217
M.2	Schlußfolgerungen für die Praxis	222
M.3	Zusammenfassende Checkliste für den Einsatz von R-FACS am POS	226
N.	Literaturverzeichnis	229
O.	Anhang	261

III. Abbildungsverzeichnis:

Abbildung 1:	Das Verkaufsdreieck	8
Abbildung 2:	Synopse über die unterschiedlichen Möglichkeiten der Phaseneinteilung der Verkäufer-Käufer-Interaktion	12
Abbildung 3:	Graphische Darstellung der Gesprächseröffnung der Verkäufer-Käufer-Interaktion	14
Abbildung 4:	Graphische Darstellung des Bedarfsanalyseteils der Verkäufer-Käufer-Interaktion	15
Abbildung 5:	Graphische Darstellung des Angebotsteils der Verkäufer-Käufer-Interaktion	16
Abbildung 6:	Graphische Darstellung des Abschlußteils der Verkäufer-Käufer-Interaktion	17
Abbildung 7:	Graphische Darstellung der Emotionsvielfalt nach Schlosberg	21
Abbildung 8:	Graphische Darstellung der Emotionsvielfalt nach Plutchik	22
Abbildung 9:	Überblick über Basisemotionen verschiedener Autoren	22
Abbildung 10:	Modell der Affektregulierung	25
Abbildung 11:	Erscheinungsbilder der Emotion <i>"Interesse"</i>	28
Abbildung 12:	Erscheinungsbilder der Emotion <i>"Freude"</i>	30
Abbildung 13:	Erscheinungsbilder der Emotion <i>"Überraschung"</i>	31
Abbildung 14:	Erscheinungsbilder negativer Emotionen im allgemeinen	32
Abbildung 15:	Unterteilung der Kommunikation	33
Abbildung 16:	Kommunikationsmodell nach Shannon und Weaver	34
Abbildung 17:	Modell kommunikativer Handlungen in dyadischen Situationen	34
Abbildung 18:	Klinisch topographische Unterteilung des Gesichts	38
Abbildung 19:	Graphische Darstellung der Muskellinnervation im Zeitablauf	38
Abbildung 20:	Graphische Darstellung der Muskulatur des Gesichts, rechts oberflächliche Schicht, links tiefere Schicht	39
Abbildung 21:	Klassifikation der Handbewegungen nach Freedman	43
Abbildung 22:	Distanzzonen der menschlichen Interaktion	45
Abbildung 23:	Kurze Zusammenfassung über die bisher erläuterten theoretischen Grundlagen	47
Abbildung 24:	Drei Meßebenen von Emotionen	57
Abbildung 25:	Darstellung der verschiedenen Arten der systematischen Beobachtung	59
Abbildung 26:	Bewertung einzelner Gütemaße	67
Abbildung 27:	Überblick über den Zweck und die Art der durchgeführten empirischen Studien und theoretischen Überlegungen	73

Abbildung 28:	Synopse über die zentralen Notationssysteme der Kommunikation	76
Abbildung 29:	Basis des Körpersprachesystems von Ekman und Friesen	78
Abbildung 30:	Klassifikation der nonverbalen Kommunikation nach Ekman/Friesen (1969a)	79
Abbildung 31:	Bildliche Darstellung der Komplexität der nonverbalen Kommunikation	84
Abbildung 32:	Tabellarische Zeitreihenkodierung der Körperpositionen	85
Abbildung 33:	Zuordnung der Muskeln zu den einzelnen Action Units anhand einer Graphik	90
Abbildung 34:	Kodierhilfe mit allen Action Units von FACS	91
Abbildung 35:	Zuordnung der Bewegungseinheiten zu Primäremotionen im Rahmen von FACS	93
Abbildung 36:	Notwendige Action Units für die EmFACS-Kodierung	95
Abbildung 37:	Mimisches Ausdrucksmuster	96
Abbildung 38:	Aufnahmen eines Bildes aus unterschiedlichen Blickwinkeln	101
Abbildung 39:	Position der für die automatische Kodierung notwendigen Punkte	102
Abbildung 40:	Tabellarische Darstellung der anhand der Punkte zu kodierenden Action Units	102
Abbildung 41:	Ermittlung von Vektordaten aus dem Positionsvergleich eines Punktes	105
Abbildung 42:	Graphische Darstellung der Netzwerkkodierungen	106
Abbildung 43:	Vor- und Nachteile der relevantesten Notationssysteme aus dem Bereich der Gesichts- und Körpersprache	106
Abbildung 44:	Graphische Darstellung der Symbolmenge nach Cuceloglu	120
Abbildung 45:	Darstellung der Symbolmenge des reduzierten Notationssystems	122
Abbildung 46:	R-FACS-Kodierbogen	128
Abbildung 47:	Psychologischer Farbttest	139
Abbildung 48:	Graphische Darstellung der Erhebungssituation der Laborstudie	142
Abbildung 49:	Wahrscheinlichkeitsbasis des Paarvergleichs	146
Abbildung 50:	Wahrscheinlichkeitsbasis des Vergleichs über drei Kodierer	148
Abbildung 51:	Tabellarische Übersicht über die Mittelwerte der Laborbefragung	152
Abbildung 52:	Faktorladungen der DES-Befragung	154
Abbildung 53:	Tabellarische Darstellung der Ergebnisse der Item-Gesamtwert-Korrelation für Frage 1	156

Abbildung 54:	Tabellarische Darstellung der Ergebnisse der Item-Gesamtwert-Korrelation für Frage 2	156
Abbildung 55:	Tabellarische Darstellung der Ergebnisse der Item-Gesamtwert-Korrelation für Frage 3	156
Abbildung 56:	Tabellarische Darstellung der Ergebnisse der Item-Gesamtwert-Korrelation für Frage 4	157
Abbildung 57:	Tabellarische Darstellung der Ergebnisse der Item-Gesamtwert-Korrelation für Frage 7	157
Abbildung 58:	Ablauf der Studie zur Prüfung der Aussagekraft des nonverbalen Verhaltens.	168
Abbildung 59:	Photo einer Szene des Videomaterials	169
Abbildung 60:	Überblick über die ermittelten Mittelwerte und Varianzen der auf den 15 Videoszenen dargestellten Emotionen	171
Abbildung 61:	Graphische Darstellung der Ergebnisse der ersten Szene	172
Abbildung 62:	Graphische Darstellung der Ergebnisse der zweiten Szene	173
Abbildung 63:	Graphische Darstellung der Ergebnisse der dritten Szene	173
Abbildung 64:	Graphische Darstellung der Ergebnisse der vierten Szene	174
Abbildung 65:	Graphische Darstellung der Ergebnisse der fünften Szene	175
Abbildung 66:	Graphische Darstellung der Ergebnisse der sechsten Szene	176
Abbildung 67:	Graphische Darstellung der Ergebnisse der siebten Szene	177
Abbildung 68:	Graphische Darstellung der Ergebnisse der achten Szene	178
Abbildung 69:	Graphische Darstellung der Ergebnisse der neunten Szene	178
Abbildung 70:	Graphische Darstellung der Ergebnisse der zehnten Szene	179
Abbildung 71:	Graphische Darstellung der Ergebnisse der elften Szene	180
Abbildung 72:	Graphische Darstellung der Ergebnisse der zwölften Szene	180
Abbildung 73:	Graphische Darstellung der Ergebnisse der dreizehnten Szene	181
Abbildung 74:	Graphische Darstellung der Ergebnisse der vierzehnten Szene	182
Abbildung 75:	Graphische Darstellung der Ergebnisse der fünfzehnten Szene	182
Abbildung 76:	Verkäuferin überreicht dem Kunden eine Duftfeder	187
Abbildung 77:	Riechen des angesprühten Duftes	189
Abbildung 78:	Graphische Darstellung zur Erklärung der unterschiedlichen Blickwinkel der R-FACS-Kodierer am POS	190
Abbildung 79:	Mittelwertvergleich über die einzelnen Bewegungseinheiten von Käufern und Nichtkäufern	194
Abbildung 80:	Kurzer Überblick über die vier Feldstudien	198
Abbildung 81:	Signifikante Unterschiede im Bewegungsverhalten von Käufern und Nichtkäufern in der Modebranche	199
Abbildung 82:	Signifikante Unterschiede im Bewegungsverhalten von Käufern und Nichtkäufern in der Schuhbranche	200