

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung.....	9
I	Zur Geschichte der Handlungsform	13
2	Frühe Reklamationen und frühe Verrechtlichung reklamationsfähiger Sachverhalte im Spannungsfeld von Mündlichkeit und Schriftlichkeit	13
2.1	Eine altbabylonische Reklamation	15
2.2	Die Verrechtlichung reklamationsfähiger Sachverhalte in den frühesten überlieferten Rechtssystemen und dem entwickelten römischen Recht	22
2.3	Frühes Kaufrecht im Spannungsfeld von Mündlichkeit und Schriftlichkeit	28
2.4	Fazit	35
II	Grundlagen der Untersuchung.....	37
3	Forschungsstand	37
3.1	Die betriebswirtschaftliche Beschwerdeforschung.....	37
3.2	Linguistische Arbeiten zu Reklamationen	45
4	Methoden, Fragestellung und Materialbasis	54
4.1	Sprachtheoretischer und methodischer Zugang: Die Funktionale Pragmatik	54
4.2	Fragestellung und Vorgehen.....	59
4.3	Datenkonstitution und Korpus.....	62
4.3.1	Institutionenspezifische Herkunft der Daten.....	64
4.3.2	Korpus und Transkriptionskonventionen	69
4.3.3	Inhaltliche Übersicht über das Korpus: Typologie der reklamierten Sachverhalte	72
III	Die Handlungskonstellation von Reklamationen	82
5	Die Handlungskonstellation von Reklamationen: Zur gesellschaftlichen Bedingtheit der Handlungsform	82
5.1	Das Verhältnis von Reklamationen und Kauf-Verkauf-Prozessen	83
5.2	Das Kooperationsinteresse der Institution an Reklamationen und die Verrechtlichung der Handlungsform	93

IV	Die Strukturen von Reklamationsgesprächen	105
6	Der Einstieg in ein Reklamationsgespräch:	
	KLÄREN DER ZUSTÄNDIGKEIT	105
7	Die Anliegenndarstellung: Zum Wissen der KundInnen und seiner sprachlichen Präsentation	119
7.1	Die mentalen Prozesse der KundInnen in der Vorgeschichte des Musters	123
7.2	Der Übergang zum Muster REKLAMATION: Struktur und sprachliche Mittel	129
7.3	Die sprachliche Präsentation der reklamierten Sachverhaltskonstellation	137
7.3.1	Die Grundstruktur von Anliegenndarstellungen	138
7.3.2	Realisierungsvarianten der Anliegenndarstellung I: Reduktionen und Expansionen der berichtenden Grundstruktur	151
7.3.3	Zu den Differenzen zwischen telefonisch und face-to-face realisierten Anliegenndarstellungen	167
7.3.4	Realisierungsvarianten der Anliegenndarstellung II: Beschreibende Strukturen	172
7.3.5	Realisierungsvarianten der Anliegenndarstellung III: Die Funktionalisierung von ERZÄHLEN	178
7.3.6	Abschwächen der Rekompensationsforderung / Reklamieren unter Vorbehalt – was KundInnen tun, wenn sie sich der Berechtigung oder der Erfolgsaussichten ihrer Reklamation nicht sicher sind	189
7.4	Fazit	198
8	Die Entscheidungsprozesse der Institution	201
8.1	Die Musterstruktur der Entscheidungsprozesse in Reklamationsgesprächen / Differenzen zwischen telefonischen und face-to-face-Realisierungen	207
8.2	Die Einschätzung des reklamierten Sachverhalts durch die AgentInnen (Phase I) / Sofortige Zurückweisungen und kulante Anerkennungen von Reklamationen	217

8.3	Telefonische Reklamationsgespräche als einseitig computer- unterstützte Kommunikationen: Zur Relevanz des einzelfall- spezifischen institutionellen Wissens in der EDV für das Entscheidungshandeln der AgentInnen.....	236
8.3.1	EDV-gestütztes Wissensmanagement und telefonische Reklamationsbearbeitung.....	239
8.3.2	Die Identifizierung des institutionellen Wissens über das einzelne Kauf-Verkauf-Verhältnis in der EDV bei der telefonischen Reklamationsbearbeitung (Phase I)	245
8.4	Die institutionelle Prüfung der Reklamation (Phase II)	267
8.4.1	Die Handlungsstrukturen der Prüfung in face-to-face- Reklamationen (Phase II).....	269
8.4.2	Die Handlungsstrukturen der Prüfung in telefonischen Reklamationsgesprächen: Diskursive und auf das Wissen in der EDV bezogene Verfahren (Phase IIa)	291
8.4.3	Die Vertagung in telefonischen Reklamationsgesprächen (Phase IIb).....	311
8.5	Die Prozessierung der Entscheidung über die Reklamation (Phase III) und die Nachgeschichte des Musters	328
9	Diskussion der Ergebnisse und Ausblick	351
	Literatur	362