

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