

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis.....	IX
1. Einleitung.....	1
2. Theoretische und methodische Grundlagen.....	5
2.1. Wirtschaft: Grundbegriffe.....	5
2.2. Dimensionen der Wirtschaftskommunikation	7
2.3. Zur empirischen Analyse von Wirtschaftskommunikation.....	20
3. Literaturüberblick zur Wirtschaftskommunikation.....	31
3.1. Nicht-linguistische Arbeiten.....	31
3.2. Historische Aspekte und Arbeiten der sogenannten <i>Wirtschaftslinguistik</i>	33
3.3. Linguistische Arbeiten.....	34
3.4. Interkulturelle Wirtschaftskommunikation	39
4. Verkaufsgespräche.....	47
4.1. Formen von Verkaufsgesprächen und Literaturüberblick.....	47
4.2. Strukturbeschreibungen von Verkaufsgesprächen.....	51
4.3. Beispielanalyse: Gesprächsleitfaden einer Bank	57
4.4. Beispielanalysen: Rollen- und Beziehungsgestaltung in Verkaufsgesprächen.....	66
4.4.1. Autohandlung	66
4.4.2. Geschäft eines Hörgeräteakustikers.....	80
4.4.3. Computerfachgeschäft	89
5. Reklamationsgespräche	101
5.1. Aspekte von Reklamationsgesprächen und Literaturüberblick.....	101
5.2. Beispielanalysen: Telefonische Reklamationsgespräche unter Professionellen.....	108
6. Servicegespräche	119
6.1. Aspekte von Servicegesprächen und Literaturüberblick.....	119
6.2. Beispielanalysen: Telefongespräche im EDV-Service	121
7. Verhandlungen.....	147
7.1. Formen von Verhandlungen und Literaturüberblick	147

7.2.	Beispielanalysen: Verhandeln unter Experten	157
7.3.	Beispielanalysen: Verhandeln mit Laien	178
8.	Besprechungen.....	183
8.1.	Formen von Besprechungen und Literaturüberblick	183
8.2.	Beispielanalysen: Probleme von Zielorientierung und Effizienz...	188
8.3.	Beispielanalysen: Probleme der Konfliktdarstellung und -bearbeitung	201
9.	Weitere mündliche Formen	215
9.1.	Weitere mündliche Formen der Wirtschaftskommunikation	215
9.2.	Homileische Kommunikation	222
10.	Schriftliche, grafisch-symbolische und technisch vermittelte Kommunikationsformen	227
10.1.	Schriftliche und grafisch-symbolische Kommunikationsformen...	227
10.2.	Das Ineinandergreifen mündlicher und schriftlicher Kommunikation in der Interaktion	237
10.3.	Technisch vermittelte und computergestützte Kommunikation.....	250
11.	Anwendung linguistischer Analysen in Beratung, Training und Unterricht.....	255
11.1.	Kommunikationsberatung und -training auf linguistischer Grundlage	255
11.2.	Muttersprachlicher Unterricht und Wirtschaftsdeutsch als (Fach-)Fremdsprache	262
11.3.	Berufsfelder für LinguistInnen in der Wirtschaft	264
12.	Arbeitsanregungen	267
13.	Literatur	273
14.	Anhang	301
14.1.	Transkriptionszeichen.....	301
14.2.	Verzeichnis der verwendeten Aufnahmekorpora.....	302
14.3.	Transkripte.....	303
14.3.1.	Schlamperei (Telefonisches Reklamationsgespräch).....	303
14.3.2.	Netzwerkversion (Telefonisches Reklamationsgespräch)	306
14.3.3.	Coprozessor (Telefonisches Reklamationsgespräch).....	309
14.3.4.	Disketten (Telefonisches Reklamationsgespräch)	312
14.3.5.	Netz1 (Verhandlungsgespräch).....	317
14.3.6.	Abgasrohr: Berufliches Konfliktgespräch am Telefon	324

14.4.	Texte	327
14.4.1.	Reklamationsschreiben an einen Reiseveranstalter	327
14.4.2.	Antwortschreiben des Reiseveranstalters	329
14.4.3.	Werbezettel Computerfachgeschäft	331

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1:	Funktionalisierung der betrieblichen Kommunikation	10
Abbildung 2:	Dimensionen kooperationsbezogener Kommunikation	17
Abbildung 3:	Bedingungen des fachlich-beruflichen Handelns in der Wirtschaftskommunikation.....	19
Abbildung 4:	Phasen von Verkaufsgesprächen im Buchhandel	53
Abbildung 5:	Das Handlungsmuster Kaufen/Verkaufen	56
Abbildung 6:	Telefonleitfaden einer Bank	58
Abbildung 7:	Variante des Telefonleitfadens	59
Abbildung 8:	Ergänzung zum Telefonleitfaden.....	60
Abbildung 9:	Handlungsschritte bei der Reklamationsbearbeitung.....	103
Abbildung 10:	Handlungsschema/Aufgabenstruktur von Reklamationsgesprächen	107
Abbildung 11:	Perspektivenunterschiede bei Kundin und ReklamationsbearbeiterIn	111
Abbildung 12:	Vorgeschichte und Hilfeersuchen in der interaktiven Fehlerbestimmung	124
Abbildung 13:	Erklärungshypothesen und weiterer Musterdurchlauf	129
Abbildung 14:	Die Handlungsstruktur der interaktiven Fehlerbestimmung	130
Abbildung 15:	Das sprachliche Handlungsmuster <i>Fehlerdiagnose</i>	133
Abbildung 16:	Das Muster <i>Verhandeln</i>	155
Abbildung 17:	Die Mehrgliedrigkeit der Verhandlungsparteien	172
Abbildung 18:	Service-Bericht	228