
Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	1
1.1	Zielsetzung und Forschungsfrage	3
1.2	Struktur der Forschungsarbeit	4
2	Theoretischer Rahmen	7
2.1	Corporate Identity	7
2.1.1	Definition und Struktur	7
2.1.2	Zusammenwirken der Corporate Identity im Unternehmen	11
2.1.3	Corporate Image: Die Außenwahrnehmung des Unternehmens	12
2.1.4	Corporate Identity als Leitstrategie	13
2.2	Nonverbale Kommunikation	13
2.2.1	Definition und Ausdrucksformen	13
2.2.2	Systeme der nonverbalen Kommunikation	15
2.2.3	Proxemik und Chronemik	16
2.2.4	Persuasive Natur der nonverbalen Kommunikation	20
2.2.5	Nonverbale und verbale Kommunikation auf einer Ebene	21
2.2.6	Evaluation der nonverbalen Kommunikation	22
2.3	Protokoll	23
2.3.1	Definition und Abgrenzung	23
2.3.2	Wesen und Grundsätze des Protokolls	27
2.3.3	Protokoll auf der Kommunikationsebene	30

2.3.4	Strategische Ausrichtung des Protokolls	34
2.3.5	Operative Ausrichtung des Protokolls	37
2.4	Protokoll im Unternehmensbereich	49
2.4.1	Konzept und Einbindung in die Corporate Identity	49
2.4.2	Unternehmensprotokoll und Corporate Diplomacy	50
2.4.3	Mehrwert des Protokolls in der Wirtschaftsbranche	51
2.4.4	Protokollarische Rangfolge der Corporate Symbole	51
2.4.5	Der Arbeitskreis Unternehmensprotokoll (AKUP)	52
2.5	Aufbau und Strukturierung der Haupt- und Unterhypothesen ...	52
3	Methodik	57
3.1	Forschungsdesign	57
3.1.1	Methodenauswahl der Datenerhebung und -auswertung	58
3.2	Methodisches Vorgehen	64
3.2.1	Struktur und Inhalt des Leitfadens für die Expert*inneninterviews	64
3.2.2	Stichprobenziehung und Zeitraum der Datenerhebung	66
3.2.3	Bildung des Kategoriensystems und Auswertungsverfahren	68
3.2.4	Erfüllung der Gütekriterien	71
4	Ergebnisse	73
5	Diskussion	85
5.1	Protokoll als Kommunikationsprozess im Unternehmen	85
5.2	Nonverbale Kommunikation: Der Ausgangspunkt des Protokolls	93
5.3	Operative und strategische Funktionen des Unternehmensprotokolls im Bereich der Corporate Communication	100
5.4	Protokoll als Mittel zur Förderung des Selbstbildes und des Corporate Images des Unternehmens	103
5.5	Zeitgemäße und zukünftige Herausforderungen des Unternehmensprotokolls	106
6	Fazit	109
	Literaturverzeichnis	113