

**Rezension zu: Hirschfeld, Ursula / Neuber, Baldur (Hrsg.),
Erforschung und Optimierung der Callcenterkommunikation.
Berlin: Frank & Timme 2011**

Sylvia Bendel Larcher

Die Kommunikation im Callcenter ist ein Gebiet, in welchem seit Jahren anwendungsorientierte Forschung betrieben wird und erfolgreiche Kooperationen zwischen Wissenschaft und Wirtschaft bestehen. Taten sich bislang vor allem die Arbeitssoziologie und die Gesprächsforschung hervor, meldet sich jetzt erfreulicherweise die Sprechwissenschaft zu Wort, welche von ihren Fragestellungen und Methoden her prädestiniert ist für die Erforschung und Optimierung der sprach- und sprechlastigen Arbeit im Callcenter. Das Seminar für Sprechwissenschaft und Phonetik der Universität Halle-Wittenberg hat in den vergangenen fünf Jahren ein Netzwerk von mittlerweile 25 Partnern aus Wissenschaft und Wirtschaft aufgebaut, welches sich – wie der Titel des besprochenen Sammelbandes ankündigt – der Erforschung und Optimierung der Callcenterkommunikation widmet.

In ihrer Einleitung *Optimierungsmöglichkeiten der Telekommunikation aus Sicht der Sprechwissenschaft – Überblick über Fragestellungen und Untersuchungsansätze* erläutern die Herausgeber, Ursula Hirschfeld und Baldur Neuber, welche drei Fragen im Zentrum des Interesses stehen: Es geht um Merkmale der Qualitätserkennung von Gesprächen in der Telekommunikation, um die Einflüsse der Mensch-Maschine-Interaktion auf kommunikative Abläufe und um die Entwicklung wissenschaftlich gestützter Trainingskonzepte. Zu diesen Fragen wurden und werden eine Fülle von Diplomarbeiten und vereinzelt Promotionen verfasst, von denen eine Auswahl im vorliegenden Sammelband präsentiert wird.

Im Folgenden führen Hirschfeld und Neuber auf, welche phonetischen Basisprozesse der Callcenterkommunikation aus Sicht der Sprechwissenschaft optimiert werden könnten, und präsentieren zugleich Normen, welche anzustreben sind. Der erste Basisprozess betrifft die Artikulation. Die Autoren plädieren für die Verwendung einer deutlich artikulierten, akzentfreien deutschen Standardsprache und eine situationsangemessene Phonostilistik. Der zweite Basisprozess betrifft die Stimme. Hier stellt sich die Frage, ob Agenten, die ihren Beruf über längere Zeit ausüben, derselben Gefährdung ausgesetzt sind, an Stimmstörungen zu erkranken, wie Lehrer. Langzeitstudien dazu gibt es nicht. Als Drittes gehen die Autoren dem Zusammenhang von Sprechausdruck und Emotionalität nach. Erst zum Teil ist erforscht, wie sich zum Beispiel "Freundlichkeit" stimmlich inszenieren lässt und welche Wirkungen solche Stilisierungen im Gespräch entfalten.

Die konkrete Optimierung von Callcentergesprächen ist allerdings schwierig, weil bislang nicht geklärt ist, was ein "gutes" Gespräch ist. Ein Verkaufsabschluss zum Beispiel ist noch keine Garantie dafür, dass das Gespräch gut war. Notwendig ist daher, die Wirkung verschiedener Sprechweisen und die damit verbundene Akzeptanz des Gehörten empirisch zu erfassen. Ein besonderes Augenmerk gilt dabei der problematischen Routinisierung und Standardisierung der Callcentergespräche. Während die Wissenschaft mit Transkriptanalysen und Sprechwirkungsforschung arbeitet, ist die Wirtschaft zunehmend an maschinellen Qualitätskontrollen interessiert, deren Machbarkeit Gegenstand von Untersuchungen ist.

Die Sprechwissenschaftler sehen sich als prädestiniert dafür, den Praktikern in den Callcentern wissenschaftlich fundierte Präventions- und Schulungskonzepte zu vermitteln als Alternative zu den auf reine Erfahrungswerte gestützten Trainings auf dem freien Markt.

An diesem Einleitungskapitel etwas unbefriedigend ist die Tatsache, dass die Autoren nicht nur an sich sehr normativ sind, sondern auch Normen präsentieren, die nicht empirisch hergeleitet und validiert sind; darunter die Norm, akzentfreies Standarddeutsch zu sprechen (in der Schweiz ist ein akzentfreier deutscher Standard bestens geeignet, potenzielle Käufer abzuschrecken...). Sie fallen damit selber auf die Stufe der von ihnen kritisierten "Meisterlehre" zurück.

Unter die Sprechwirkungsforschung einzuordnen ist der erste Beitrag von Josephine Rocholl: *Angemessenheitsbeurteilung des Sprechausdrucks bei der Produktvorstellung in Telefonverkaufsgesprächen*. Ein Korpus von elf Produktvorstellungen aus Outbound-Gesprächen wurde elf Laien vorgespielt, die angeben mussten, ob sie die Produktvorstellung grundsätzlich angemessen finden und welche Merkmale des Sprechausdrucks dafür verantwortlich sind. Anschließend beurteilten Experten die gleichen Ausschnitte nach einem vorab definierten Merkmalskatalog.

Die Globalurteile der Laien streuten so stark (teilweise zwischen einem und fünf Punkten auf einer Skala von sechs Punkten), dass es nicht möglich war, den Sprechausdruck mit den Angemessenheitsurteilen zu korrelieren. Bei den einzelnen Merkmalen des Sprechausdrucks herrschte mehr Übereinstimmung. Thematisiert wurden vor allem Sprechtempo und Pausenhäufigkeit, wobei ersteres als generell zu hoch, letztere als zu gering eingestuft wurde. Zusammen mit einer gewissen Monotonie im Tempo und einer Stereotypie in der Melodie ergab sich der Eindruck eines reproduzierenden, ja sogar abgelesenen Sprechens, das von den Laien negativ beurteilt wurde. Eine klare Korrelation ergab sich zwischen einer als angenehm empfundenen Stimme und der Globaleinschätzung als angemessen. Die Autorin kommt zum Zwischenergebnis: "Der Eindruck von Natürlichkeit ist entscheidend für eine verständliche Produktvorstellung. Natürlichkeit ergibt sich im Wesentlichen durch ein mittleres Maß bei der Gestaltung des Sprechausdrucks" (S.45).

Die Befragung der Experten bestätigte die Eindrücke der Laien weitgehend und ergänzte sie. So fielen den Experten die vielen, teilweise unangemessenen melodischen Akzente und die zum Teil mangelhafte Artikulation auf. Positive Auswirkung auf die Globaleinschätzung hatte die Ansprechhaltung, also der Eindruck, dass der Sprechende wirklich den Hörer adressiert.

Obwohl die Untersuchung auf einer kleinen Fallzahl beruht, liefert sie ein für die Praxis höchst relevantes Resultat: Die Erkenntnis, dass eine als reproduzierendes Sprechen wahrgenommene Produktpräsentation als unangemessen beurteilt wird. Zum Eindruck der Reproduktion tragen bei die geringe Pausenhäufigkeit und Pausendauer, die vorwiegend hohe Sprechstimmlage, der mittlere bis große Tonhöhenumfang, gleichförmige Tonhöhenverläufe, die vielen melodischen Akzentuierungen und die Tendenz zum Sprechgesang.

Zur Abhilfe empfiehlt Rocholl ein Training im gestischen Sprechen sowie die häufige Aufgabenrotation im Callcenter. Schade nur, dass sich in ihrem Artikel einige Schreibfehler eingeschlichen haben.

Judith Pietschmann beschäftigt sich mit der *Wahrnehmung und Wirkung von Persönlichkeitseigenschaften von Callcenteragenten auf den Gesprächsverlauf in Kundengesprächen*. Sie stellt die Frage, "ob von der individuellen Sprechausdrucksgestaltung der Callcenteragenten auf deren Charaktereigenschaften geschlossen werden kann" (S.60). Das prüft sie anhand von hoch standardisierten Gesprächseröffnungen. 60 Versuchspersonen bekamen die Gesprächsanfänge von je 10 Männern und Frauen vorgespielt und mussten in einem Fragebogen ankreuzen, auf welche Persönlichkeitseigenschaften sie aus dem Wahrgenommenen schließen. Diese orientierten sich an den bekannten "big five": Neurotizismus / emotionale Instabilität, Extraversion, Liebenswürdigkeit / Verträglichkeit, Gewissenhaftigkeit, Kultur / Offenheit für Erfahrung / Intellekt. Anschließend wurden die Versuchspersonen gefragt, ob sie an einer Weiterführung des Gesprächs interessiert wären.

In der anschließenden Clusteranalyse kristallisierten sich drei Typen von Sprechern heraus, wovon zwei näher beschrieben werden. Der "sympathische Typ" zeichnet sich aus durch hohe Werte bei der Authentizität und recht hohe Werte bei Extraversion, Neurotizismus, Verträglichkeit und Gewissenhaftigkeit. Der "unsympathische Typ" erzielte schlechte Werte vor allem bei den Items 'Offenheit' und 'Authentizität'. Bei einer negativen Beurteilung sank das Interesse, das Gespräch fortzusetzen, signifikant. Bei einer positiven Beurteilung wirkten sich nur hohe Werte bei der Authentizität signifikant positiv aus auf die Bereitschaft, das Gespräch fortzusetzen.

Die Autorin kann somit ihre Hypothese bestätigen, wonach sprecherisch-stimmliche Merkmale und deren individuelle Verwendung zu einer veränderten Wahrnehmung und Wirkung der Persönlichkeit führen. Entscheidend für das Interesse, das Gespräch fortzusetzen, ist die wahrgenommene Authentizität der Sprechenden. Da der Sprechausdruck nicht untersucht wurde, kann leider nicht bestimmt werden, welche sprechsprachlichen Merkmale den Eindruck von Authentizität hervorrufen.

Das ist ein gravierendes Manko dieser an sich sehr wertvollen empirischen Untersuchung, welches nicht eingetreten wäre, hätten Pietschmann und Rocholl mit demselben Material gearbeitet. Dann hätten die Analyse des Sprechausdrucks und die Wirkungsanalyse wunderbar vereint werden können. Es ist unbegreiflich, dass die Projektleitung hier nicht steuernd eingegriffen hat.

Im Spannungsfeld von Authentizität und Standardisierung bewegt sich auch die Untersuchung von Ingmar Rothe über *Frei produzierendes und reproduzierendes Telefonieren im skriptbasierten Verkauf*. Anhand von Outbound-Gesprächen für eine Versicherung geht der Autor, seines Zeichens Coach im untersuchten Callcenter, der Frage nach, wie der Eindruck der "Roboterisierung" beim Sprechen der Agenten zustande kommt. Standardisierung im Gesprächsverhalten der Agenten wird aus verschiedenen Gründen angestrebt, einerseits um ein einheitliches Auftreten des Unternehmens nach außen zu garantieren, andererseits um sicherzustellen, dass die juristischen Vorgaben im Versicherungsverkauf eingehalten werden. Die Standardisierung wird auf drei Wegen bewerkstelligt: über mehr oder weniger eng definierte Gesprächsregeln und Formulierungshilfen (die häufig aus Verkaufsratgebern abgeleitet sind), über die Bewertungskriterien, mit denen die Agenten beurteilt werden, und über Gesprächsleitfäden. Die Gespräche wurden makroskopisch im Hinblick auf das ihnen zugrunde liegende Aufgaben-

schema untersucht. Eine Auswahl typischer Fälle skriptgebundenen bzw. freien Sprechens wurde anschließend sequenziell analysiert und teilweise durch akustische Messungen zum Beispiel des Sprechtempos ergänzt.

Anhand eines Gesprächs, das eng dem Leitfaden folgt, arbeitet Rothe das Aufgabenschema heraus. Es zeigt sich, dass die Gesprächsführung sehr einseitig durch den Agenten erfolgt, die Rolle des Kunden beschränkt sich weitgehend darauf, einige Fragen mit vorgegebenen Antwortmöglichkeiten zu beantworten. Freiproduzierte Sequenzen entstehen unter anderem dann, wenn die Kundin eine Verständnisfrage stellt, sodass der Agent zu einer Erläuterung ausholt. In diesen Sequenzen gibt es mehr Sprecherwechsel, die Rückmeldungen seitens der Kundin erfolgen in kürzeren Abständen und werden auch prosodisch initiiert, nicht nur mittels Fragen. Allerdings sind auch diese freien Sequenzen immer noch sehr asymmetrisch, die Fragen der Kundschaft werden als Störung im Skript behandelt. Der Autor behauptet, in den freien Sequenzen finde verstärkt "Situationssteuerung" und "Beziehungsgestaltung" statt, allerdings ohne Beleg. Dass neben die "Ebene Vertrag" die "Ebene Beratung" (S.122) tritt, ist aufgrund des Transkriptausschnitts nicht nachvollziehbar, beschränken sich doch die zitierten Äußerungen der Kundin auf "ja" und "m=hm".

Rothe geht davon aus, dass die starke Asymmetrie im Gespräch von den Kunden akzeptiert wird, weil diese eine solche unterdessen erwarten. Die freien Sequenzen nutzen die Agenten angeblich "für einen situativen Ausgleich und damit als Reparatur für die sonstige schematische, kaum anpassbare Abarbeitung der vorgegebenen Aufgaben" (S.123). Was der Autor nicht leisten kann, ist die Untersuchung, wie sich der Sprechdruck zwischen den standardisierten und frei formulierten Sequenzen unterscheidet. Hier hätte sich wiederum eine Zusammenarbeit mit Rocholl angeboten.

Anne Birner geht in ihrer Untersuchung *Routine im telefonischen Verkauf* davon aus, dass neben den Gesprächsvorgaben auch individuelle Routine zum Eindruck des "Abspulens" beitragen kann und geht daher der Frage nach, was Routine ist und wie sie sich in Callcentergesprächen darstellt. An einem sehr kleinen Korpus von Outboundgesprächen von offenbar nur vier Agentinnen untersucht sie die Sequenz der Aufnahmegenehmigung. Intra- und interindividuell verglichen werden die Realisierung des Aufgabenschemas, die eingesetzten semantisch-lexikalischen Mittel, die syntaktischen Mittel und die prosodische Realisierung.

Der intraindividuelle Vergleich zeigt, dass eine Agentin ihr Schema routinemässig erweitert um die Ankündigung, die Frage sei "nichts Schlimmes". Dieser Zusatz wird jeweils syntaktisch und lexikalisch weitgehend, prosodisch vollständig gleichförmig realisiert. Der interindividuelle Vergleich zeigt, dass es zwischen allen vier Agentinnen Unterschiede in der Realisierung gibt, selbst bei jener Information, die wortwörtlich vorgegeben ist. So bitten die einen in der Ich-Form um die Aufnahmegenehmigung, die andern in der Wir-Form, die einen im Konjunktiv, die andern im Indikativ usw. Auch die Prosodie ist individuell.

Insgesamt zeigt sich, dass es bei der Realisierung des Handlungsmusters Aufnahmegenehmigung einerseits Elemente im Verhalten gibt, die immer wieder gleich reproduziert werden, dass andererseits aber so viel Variation erkennbar ist, dass offenbar keine völlige Automation bei der Umsetzung des Handlungsmusters vorliegt. Birner kommt zum Schluss: "Die Agentinnen sind fähig, ihr Verhalten zu modifizieren, [...] und beweisen damit an dieser Stelle die Flexibilität, die zur

professionellen Routine gehört" (S.144). Diese Schlussfolgerung überrascht, denn weiter oben hat die Autorin als Merkmal von Routine die "Stabilität der Ausführungsweise" aufgeführt, die im Extremfall zu mangelnder Flexibilität führen und somit kontraproduktiv sein kann (S.131). Hier nun wird Flexibilität nicht mehr als Gegensatz zu, sondern als Element von Routine aufgeführt, ein offensichtlicher Widerspruch. Birner schließt mit dem Hinweis, dass in Zukunft geprüft werden müsste, wie sich Routine bei weniger vorstrukturierten Gesprächspassagen äußert und wie sich Routine im Zeitverlauf überhaupt einstellt.

Ebenfalls einem hoch standardisierten Gesprächsausschnitt ist der Beitrag von Tobias Sachse gewidmet: *Untersuchung suprasegmentaler Parameter in den Sprechausdrucksweisen von Callcenteragenten während der Gesprächseröffnung*. Da die Eröffnung von Gesprächen mit der Themen- und Beziehungskonstitution als entscheidend für den weiteren Verlauf der Interaktion zu betrachten ist, untersucht er deren strukturelle und phonetische Realisierung, auch im Hinblick auf eine technische Qualitätskontrolle. Zur Eröffnung zählt Sachse neben der Begrüßung und der Identifikation der Sprechenden auch die Themenankündigung durch den Anrufer, in diesem Fall den Call Agenten. Aus einem Korpus von 249 Verkaufsgesprächen wurden 15 ausgewählt, deren Eröffnungen transkribiert und sequenziell analysiert wurden. Für die Beschreibung der suprasegmentalen Eigenschaften wurden sowohl akustische Parameter maschinell erfasst als auch sprachliche Merkmale durch die auditive Wahrnehmung von sechs Experten ausgewertet. Spezielles Augenmerk galt Abweichungen von der neutralen Mittelposition.

Die Struktur der Eröffnung wird in Form eines Aufgabenschemas beschrieben, wobei unbegreiflicherweise die Anrufentgegennahme durch den Kunden (mit "hallo" oder Namensnennung?) fehlt. Gemäß Sachse fällt auf, dass in diesen Outboundgesprächen kaum Paarsequenzen vorkommen, sondern von den Agenten drei Gesprächsaufgaben (Begrüßung, Identifikation, Gegenidentifikationsfrage) in einem Gesprächsschritt erledigt werden. Die Agenten dominieren somit bereits bei der Gesprächseröffnung. Innerhalb des Musters gibt es individuelle Variationen in den Formulierungen.

Die akustische Auswertung kommt zu ähnlichen Ergebnissen wie Rocholl: hohe Sprechstimmlage, bewegter Tonhöhenverlauf, mittlerer bis großer Tonhöhenumfang, hohe Sprechgeschwindigkeit, mittlere Pausenfrequenz und -dauer und mittlere Lautheit und -veränderung. Exemplarisch besprochen werden Sprechstimmlage, Tonhöhenverlauf und Sprechgeschwindigkeit. Die meisten Agenten sprechen höher als die deutsche Durchschnittsbevölkerung, die männlichen im Schnitt zwei, die weiblichen sogar vier Halbtöne. Die Tonhöhenverläufe sind überdurchschnittlich bewegt, darin stimmen akustische Messung und auditive Eindrücke überein. Beides zusammen wird gemäß Rothe mit freundlichem Stimmausdruck konnotiert. Beim Sprechtempo korrelieren gemessene Sprechrates und auditive Eindrücke nicht immer. Allgemein wird das Sprechtempo als hoch wahrgenommen, was der Autor auf die Routine der Agenten zurückführt.

Die automatische Messung akustischer Werte stimmt alles in allem recht gut mit den auditiven Eindrücken überein, bevor jedoch diese Ergebnisse in apparative Evaluationsverfahren umgesetzt werden können, ist zu klären, wie die festgestellten Abweichungen von der neutralen Sprechmittellage von den Kunden wahrgenommen und bewertet werden.

Kaum etwas mit Callcenterkommunikation zu tun hat die Studie von Katharina Klug und Marie König. In ihrer *Untersuchung zur sprecherspezifischen Verwendung von Häsitationspartikeln anhand der Parameter Grundfrequenz und Vokalqualität* gehen sie der Frage nach, ob nichtsprachlich vokalisch gefüllte Pausen – das bekannte "äh(m)" – sprecherspezifisch realisiert werden und somit in der forensischen Linguistik genutzt werden könnten. Aus der DIGS (Dialektdatenbank gefärbter Standardsprache), bestehend aus 319 aufgezeichneten Notrufen, wurden zehn Sprecher ausgewählt, die zwischen sieben und 20 Häsitationspartikeln je Aufnahme produzieren. Es wurden 130 Häsitationspartikeln auf ihre Grundfrequenz und 93 auf ihre Vokalqualität untersucht. Die Grundfrequenz gilt als eines der wichtigsten Merkmale für die Sprechererkennung und gilt auch bei Telefonaten als robust. Häsitationspartikeln werden oft sehr tief intoniert und haben häufig knarrenden Charakter.

Bei einem Teil der untersuchten Sprecher zentrierten sich die Grundfrequenzen der Häsitationspartikeln um wenige Tonschritte, zum Beispiel die Töne Gis, A und Ais, andere wiesen eine größere Streuung auf. Bei knarrenden Häsitationen halbierte sich die Grundfrequenz, das heißt die Stimme sank um eine Oktave. Im Vergleich zum übrigen Gespräch produzierten drei Sprecher gleich hohe Häsitationspartikeln, bei sieben Sprechern lagen sie ein bis vier Halbtöne unter ihrer sonstigen Grundfrequenz. Die Auswertung der Standardabweichung ergab, dass sich die Sprecher auch bezüglich der 'Melodie' ihrer Häsitationspartikeln unterschieden. Die Vokalqualität wurde anhand der Formanten 1 und 2 im Moment des "steady state" untersucht. Die "ähm" liegen zwar alle im Bereich des Schwas /ə/, die errechneten Formantkarten weichen jedoch deutlich voneinander ab, ebenso die Nasalisierung.

Insgesamt lassen sich bei den untersuchten Merkmalen sprecherspezifische Realisierungen der Häsitationspartikeln bestätigen. Für eine allfällige Sprecheridentifizierung ist allerdings zu berücksichtigen, dass sich die Grundfrequenz und die Formantstruktur je nach Situation, emotionalem Zustand und Übertragungstechnik ändern können. Trotzdem zeigt die vorliegende Untersuchung, dass Häsitationspartikeln Aufnahme finden könnten in den Merkmalskatalog von Stimmvergleichen. Im Callcenter könnte die automatische Gesprächsauswertung eine Häufung von Häsitationspartikeln erkennen.

Swetlana Meissner, Judith Pietschmann, Mathias Walter und Lars Nobel berichten in ihrem Beitrag *Innovative IT-gestützte Ansätze zur Bewertung der Gesprächsqualität in Telefonverkaufsgesprächen* über die Entwicklung des Elsbeth VocalCoach. Das ist eine Softwarelösung zur Spracherkennung und -analyse, die es erlauben soll, die Qualität von Callcentergesprächen automatisiert zu messen und anzuzeigen. (Sprech)Muster werden ausgewertet und die inhaltliche Vollständigkeit der Gesprächsbeiträge anhand von Stichwörtern überprüft. Zu diesem Zweck gilt es, die Frage zu klären, welche phonetischen und rhetorischen Merkmale ein 'gutes' Gespräch ausmachen und wie diese sich objektiv messen lassen. Auf der Seite der involvierten Informatiker gilt es, ein Programm zu entwickeln, das aus akustischen Signalen einen Höreindruck ableiten kann.

Aus einem Korpus von 840 Outbound Verkaufsgesprächen wurden besonders gute und besonders schlechte Gespräche ausgewählt und bewertet anhand der sieben Kriterien Persönlichkeit / Authentizität, Gesprächspartnerorientierung, Gesprächsgestaltung, Emotionalität, Verständlichkeit, Situationsangemessenheit und

Sprechausdruck. Die von Hand annotierten Gespräche wurden anschließend akustisch analysiert hinsichtlich Grundfrequenz, Formanten, Intensität, Pausen und Gesprächsanteile. Durch die Korrelation der Daten kann zum Beispiel errechnet werden, welche Frequenzen als sehr hoch empfunden werden. Das Programm soll dergestalt trainiert werden, dass es ein Urteil über die Gesprächsqualität ausgeben kann.

Das Fernziel des Projekts besteht in einer automatisierten Beurteilung der Gesprächsqualität in Echtzeit, welche den Callcenter Agenten hilft, aber auch als Grundlage für gezieltes Training und systematisches Qualitätsmanagement dient. Dass eine automatisierte Erkennung und Bewertung des Sprechausdrucks möglich ist, erscheint durchaus plausibel. Demgegenüber bleibt im vorliegenden Beitrag schleierhaft, wie Kriterien aus den Bereichen Gesprächspartnerorientierung (zum Beispiel höflich, kooperativ, gerichtet) oder der Gesprächsgestaltung (zum Beispiel flexibel, dialoggestaltend) automatisch ausgewertet werden sollen.

Die genannten Bewertungskriterien werden im folgenden Beitrag von Meissner und Pietschmann – *Rhetorische und phonetische Einflussfaktoren auf die Qualität von Telefonverkaufsgesprächen* – noch einmal aufgegriffen und näher beschrieben, namentlich die Faktoren 'Persönlichkeit / Authentizität', 'Gesprächspartnerorientierung' und 'Gesprächsgestaltung'.

In der Literatur und in der Assessmentpraxis werden bestimmte Eigenschaften wie Begeisterungsfähigkeit, Kontaktfreudigkeit, Durchsetzungsvermögen und Extraversion als Voraussetzung für die Eignung als Call Agent genannt. Daneben wird Authentizität gefordert, wobei offen bleibt, ob selbige auch inszeniert werden kann. Meissner und Pietschmann postulieren für den Faktor 'Persönlichkeit / Authentizität' fünf relevante Beurteilungskriterien: Natürlichkeit, Glaubwürdigkeit, Kompetenz, Offenheit und Sicherheit, die näher beschrieben werden. Für Call Agenten besteht eine besondere Herausforderung darin, sich vorgegebene Gesprächsziele und -inhalte 'zu eigen' zu machen.

Der Faktor 'Gesprächsorientierung' wird konkretisiert in den Kriterien Kooperativität, Höflichkeit, Ansprechhaltung, Freundlichkeit, Empathie und Unaufdringlichkeit, welche zum Teil weiter operationalisiert werden in beobachtbare Verhaltensweisen wie zum Beispiel "Eingehen auf die Äußerungen des Gesprächspartners" und "häufige Verständnissicherung durch Nachfragen" für Kooperativität.

Die Gesprächsgestaltung zeigt sich in der Art und Weise, wie sich der Mitarbeiter im Gespräch positioniert, und versucht, dieses zu steuern. Zu überprüfen sind namentlich Automatisierung und Dialoggestaltung. Eher knapp abgehandelt werden die verbleibenden Faktoren 'Emotionalität', 'Verständlichkeit' und 'Situationsangemessenheit'. Die Autorinnen schließen mit der Bemerkung, "dass die Wahrnehmung der ermittelten Qualitätsfaktoren von der Gesprächsstruktur und von der individuellen Sprechausdrucksgestaltung der Agenten abhängt" (S.240).

Dieser Beitrag ist für Praktiker mit Abstand der nützlichste, denn hier wird ein Bewertungsraster für Callcentergespräche vorgelegt, das empirisch hergeleitet ist, Vollständigkeit beansprucht und mindestens teilweise auf konkret beobachtbare Verhaltensweisen heruntergebrochen wurde. Die im Anhang abgedruckte Liste kann praktisch 1:1 in den Unternehmensalltag übernommen werden – auch wenn sie eine unnötige Verdoppelung der im vorherigen Beitrag auch schon vollständig publizierten Liste darstellt.

In einem kurzen Text erläutert Josefine Méndez zum Schluss ihr Promotionsvorhaben: *Entwicklung eines Modells zur Analyse und Bewertung der Rhetorizität von Gesprächen in der Telekommunikation – Eine Vorhabenbeschreibung*. In der Grundlagenforschung angesiedelt, besteht das Ziel ihres Projekts darin, aus der vorhandenen Literatur aus Sprechwissenschaft und Gesprächslinguistik mögliche Gütekriterien für Callcentergespräche abzuleiten. Der Beitrag wirkt inhaltlich ziemlich deplatziert – der erstaunten Leserin wird jetzt, am Schluss des Buches, erklärt, was Inbound- und Outboundgespräche sind – und fällt auch sprachlich weit hinter alle anderen Texte zurück.

Angesichts der Tatsache, dass die meisten Beiträge dieses Sammelbandes "nur" auf Diplomarbeiten basieren, ist deren wissenschaftliche Qualität auf einem ganz erfreulichen Niveau. Methoden und Ergebnisse werden nicht nur sauber und in ansprechendem Stil präsentiert, sondern auch kritisch reflektiert. Das große Manko des Bandes liegt darin, dass alle Beitragenden mit einem eigenen Korpus arbeiten und davon in der Regel nur einen winzigen Ausschnitt analysieren, der keinerlei Repräsentativität beanspruchen kann. Hier zeigt sich der typische Mangel vieler groß angelegter Forschungsprojekte: Ausgehend von einer übergeordneten Fragestellung – im vorliegenden Fall Analyse und Optimierung von Callcenterkommunikation – zerfällt das Projekt umgehend in Klein- und Kleinstprojekte, deren Ergebnisse nicht mehr vergleichbar sind und von niemandem integriert werden. Es wäre weit ertragreicher gewesen, wenn die Diplomandinnen und Diplomanden zusammen ein einziges Korpus erhoben, transkribiert und ausgewertet hätten. Der Aufwand für die Einzelnen wäre gesunken, im Gegenzug hätte man sie verpflichten können, eine größere Zahl von Fällen zu bearbeiten. Die Ergebnisse hätten wesentlich besser zueinander in Bezug gesetzt werden können, was jetzt nur punktuell durch Verweise auf die anderen Arbeiten geschehen ist.

Anstelle des letzten Beitrags hätte man sich außerdem gewünscht, dass die Herausgeber in einem Nachwort die zentralen Themen aus den Einzelbeiträgen herausarbeiten und kommentieren. So sind zum Beispiel "Authentizität" und das "Ablesen von Gesprächsleitfäden" Themen, die sich wie ein roter Faden durch den Band ziehen, doch die entsprechenden Erkenntnisse zusammenzutragen bleibt der Leserin überlassen. Der wissenschaftliche Ertrag des Sammelbandes ist unbestritten: Zentrale Aspekte der Callcenterkommunikation wie "angenehme Stimme", "Glaubwürdigkeit", "Gesprächsqualität" und eben "Authentizität" werden in einer Maßstäbe setzenden Detailliertheit operationalisiert und empirisch erfasst. Der Praktiker allerdings bleibt angesichts der Fülle von nicht integrierten Einzelergebnissen eher ratlos zurück.

Dr. habil. Sylvia Bendel Larcher
Hochschule Luzern – Wirtschaft
Zentralstrasse 9, Postfach 2940
CH – 6002 Luzern
sylvia.bendel@hslu.ch

Veröffentlicht am 17.10.2011

© Copyright by GESPRÄCHSFORSCHUNG. Alle Rechte vorbehalten.