

Dissertationsprojekt

„Sprechwissenschaftliche Forschung und Möglichkeiten der Optimierung im Bereich der Telekommunikation“

Speech research and possibilities of optimization in the field of telecommunication

Abstract

This PhD project is part of an extensive investigation of systematic analysis and targeted optimization of oral communication in call centres. Speech Communication sciences has always been profoundly dedicated to all aspects of speech, especially where it is a fundamental part of the working environment. The aim of this interdisciplinary oriented project is to identify and analyse systematically recurring problems of oral communication in call centres and to develop substantial concepts of intervention to try and resolve these issues. This PhD project will provide important input by analysing recent international research findings within our own and related disciplines and by transferring these findings into concepts of ethically justified interpersonal communication in call centres. Key aspects and competences of oral communication in the call centre environment will be developed. The development and application of scientific concepts to improve the linguistic, vocal and conversational abilities of call centre employees will not only support and expand their individual skills but also improve the quality of communication overall and consequently result in increased customer satisfaction.

Das vorliegende Dissertationsvorhaben ist Teil eines umfangreichen Forschungsprojektes zur systematischen Analyse und zielgerichteten Optimierung der mündlichen Kommunikation in Callcentern. Die Sprechwissenschaft, die sich seit jeher allen Belangen der Mündlichkeit verpflichtet fühlt – insbesondere dort, wo diese den wesentlichen Teil des Arbeitshandelns ausmacht – hat es sich im Rahmen dieses interdisziplinär angelegten Projektes zum Ziel gesetzt, systematisch wiederkehrende Probleme der mündlichen Kommunikation in Callcentern zu identifizieren, analysieren und diese durch fundierte Interventionskonzepte zu bearbeiten. Das Dissertationsprojekt soll dazu einen entscheidenden Beitrag leisten, indem es aktuelle, auch internationale Forschungsergebnisse der eigenen und angrenzenden Disziplinen auswertet und diese in konzeptionelle Überlegungen zu einer ethisch begründbaren zwischenmenschlichen Verständigung in der Callcenter-Kommunikation überführt. Dabei sollen Kernbereiche und –kompetenzen des mündlich kommunikativen Arbeitshandelns im Callcenter herausgearbeitet werden. Die Entwicklung und Unterbreitung wissenschaftlich fundierter Konzepte zur Verbesserung sprachlicher, sprecherischer und stimmlicher Leistungen von Callcenter-Agenten, soll nicht nur die Weiterentwicklung individueller Fähigkeiten der Mitarbeiter fördern, sondern darüber hinaus zu einer Erhöhung der Gesprächsqualität und damit der Kundenzufriedenheit führen.