

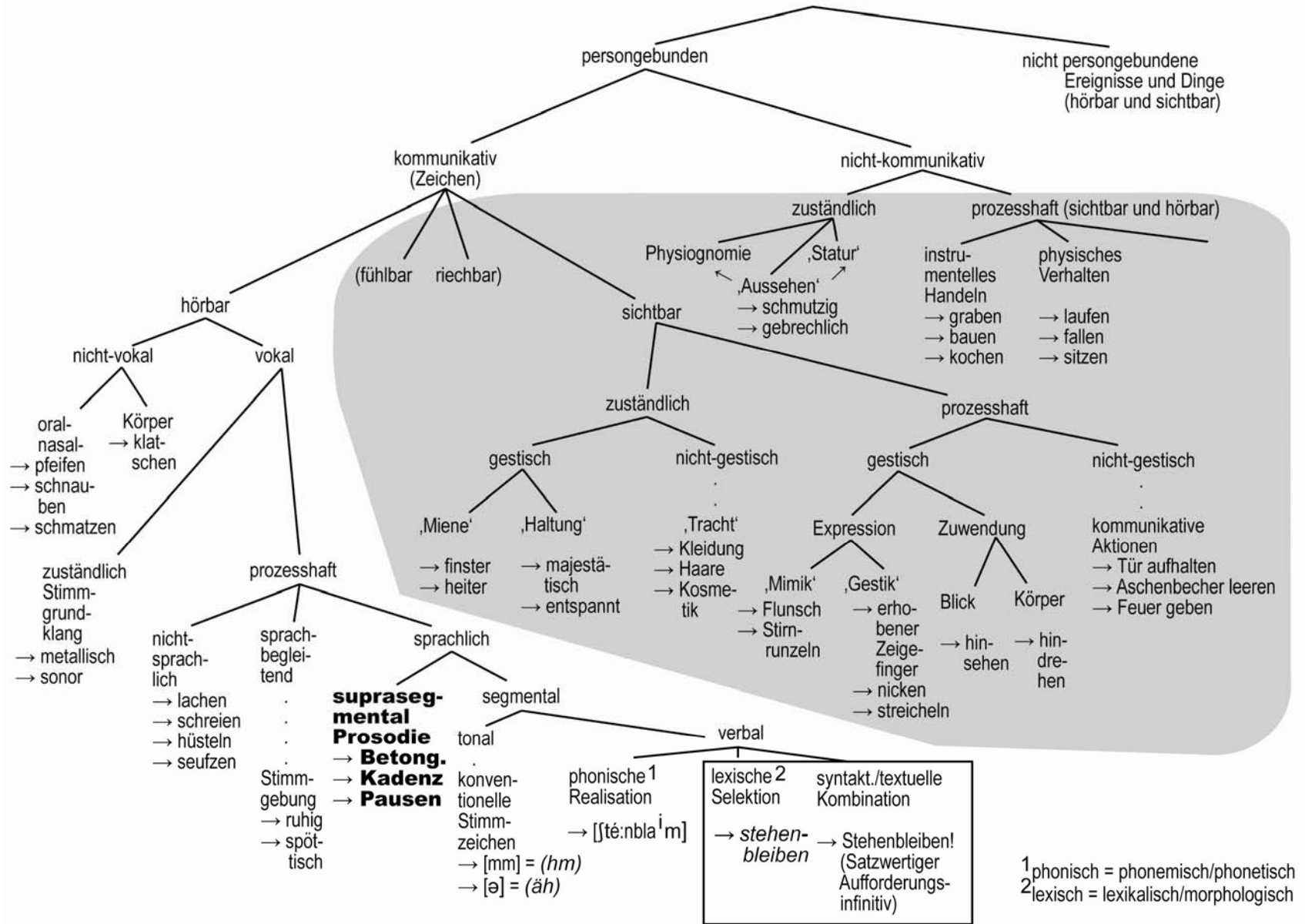
Charts zum Thema:

**Wie Marken am Telefon sprechen.  
Markenpersönlichkeit und  
Mitarbeiterverhalten in Kundentelefonaten.**

Dr. Theo Lieven

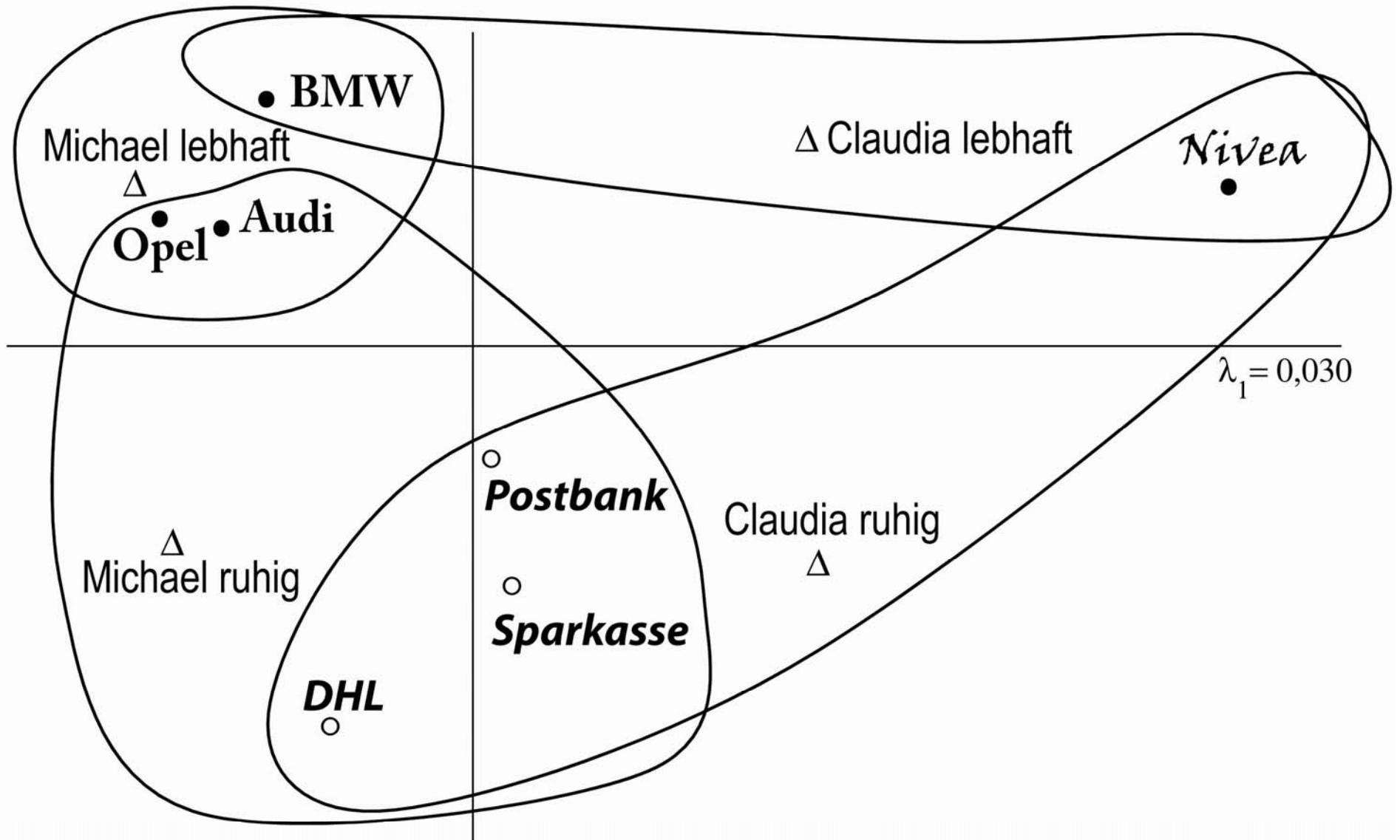
2. G·E·M Forum  
Georg-August-Universität Göttingen  
17. November 2009

# Taxonomie der Daten in der mündlichen Kommunikation



1 phonisch = phonemisch/phonetisch  
 2 lexisch = lexikalisch/morphologisch

$$\lambda_2 = 0,007$$



$$\lambda_1 = 0,030$$

### 1.A.2 Erregung

Verwendung von Ausrufesätzen: „Prima Mensch, ...“;

Nachfragen: „Wieso?“

Globale hohe Tonhöhe, global grössere Lautstärke, lokale Akzente mit grösserer Lautstärke, lokal grössere Tonhöhenbewegungen, Längung der Akzentsilben.

### 1.B.1 Freude

Wie 1.B.5 Begeisterung.

### 1.B.5 Begeisterung

Verwendung von Ausrufesätzen: „Das finde ich toll!“, „Ja!“;

Adjektive, Interjektionen *ja, doch*; Verwendung positiv konnotierter Wörter *danke schön, prima, grossartig, toll originell, hübsch, geschickt, professionell, gut, okay*.

Globale hohe Tonhöhe, global grössere Lautstärke, lokale Akzente mit grösserer Lautstärke, lokal grössere Tonhöhenbewegungen, Längung der Akzentsilben.

temperamentvoll

phantasievoll

wagemutig

leidenschaftlich

fröhlich

Faktor 1 der  
menschlichen  
Persönlichkeit

**Temperament  
& Leidenschaft**

### 2.A.4 Entschlossenheit

### 2.A.5 Optimismus, Zuversicht

Vermeidung relativierender Äusserungen,  
Verwendung von Ausrufesätzen „Ja, mache ich!“;  
Verwendung von Modalverben und -wörtern, Partikeln:  
*müssen, sollen, können, da, also, ja, natürlich, jedenfalls,  
genauso, ganz, wissen, garantiert, ich selber, bestimmt*.  
Vermeidung von grossen Pausen bei der Beantwortung von  
Fragen. Akzentuierte Sprechweise, Vokaldehnung.

### 1.C.1 Ideenreichtum

### 1.C.2 Humor/Witz

Verwendung von Ausrufesätzen: „Ich hab’s!“, „Die Lösung!“, „Genau!“, „Null-Komma-Nichts“,  
„Genau das ist mir letztens auch passiert.“, „Da von kann ich Ihnen ein Lied singen.“,  
„Das kenn’ ich!“. Global hohe Tonhöhe, lokale Akzente, lokal grössere Tonhöhenbewegung,  
variationsreiche Rhythmik.

**2.C.1 Souveränität**

**2.C.2 Bestimmtheit**

**2.B.3 Selbstbewusstsein, Selbstsicherheit, Selbständigkeit**

Vermeidung relativierender Äusserungen (*wirklich, vielleicht, wahrscheinlich, allerdings, nämlich*).

Vermeidung eines tiefen Tonhöhenregisters, Vokaldehnung.

**2.A.2 Überzeugung, Gewissheit**

Verwendung von Ausrufesätzen „Ja, mache ich!“ „Eben!“.

Vermeidung relativierender Modalwörter (*aber, auch, bloss, denn, vielleicht, allerdings, überhaupt, eigentlich* etc.) und des Konjunktivs (*sollte, könnte, müsste*). Verwendung positiv konnotierter Wörter (*natürlich, jedenfalls, genauso, ganz, wissen, garantiert, bestimmt*).

Vermeidung von langen von Fragen. Akzentuierte

Pausen bei der Beantwortung Sprechweise, Vokaldehnung.

erfolgreich

bodenständig

ehrlich

unverfälscht

zuverlässig

Faktor 2 der menschlichen Persönlichkeit  
**Vertrauen & Sicherheit**

**2.B.5 Unbefangenheit, Natürlichkeit**

Vermeidung komplizierter Fremdwörter. Vermeidung schriftsprachlicher Satzkonstruktionen. Vermeidung markierter Akzente und fallender Tonhöhenbewegung bei Fragen (Abschnitt 3.3.3.2).

Vermeidung von leiser und langsamer Sprechweise in niedriger Tonhöhe. Lokale Akzente mit grösserer Lautstärke. Steigende Tonhöhenbewegung am Frageende zur Signalisierung von Offenheit und Unvoreingenommenheit.

**2.A.1 Sicherheit**

**2.B.1 Beschützung**

**2.B.2 Standhaftigkeit, Beständigkeit**

**2.B.4 Klarheit, Ordnung, Übersichtlichkeit**

Verwendung positiv konnotierter Wörter (*natürlich, jedenfalls, genauso, ganz, wissen, garantiert, bestimmt*).

Verwendung von Ausrufesätzen „Ja, mache ich!“ „Eben!“.

Vermeidung von langen Pausen bei der Beantwortung von Fragen. Akzentuierte Sprechweise, Vokaldehnung.