

2-05

Sequenzielle Analyse von Gespräch Fidi 115

Einzelne unterscheidbare Sequenzen sind mit wechselnden Farbtönen markiert; für die Agentin werden Grün-, für den Kunde Rottöne verwendet. Erläuterungen zur Sequenzierung finden sich im Anschluss.

(Die im Transkript ergänzend in eckigen Klammern beigefügte Zeilenzählung wird in den drei Hörbeispielen der Auswertungssitzungen verwendet.)

01 [01] A03: schönen guten morgen, hier ist die CUSTOMER CARE
 02 [02] HOTLINE der FIDI-BANK, ich bin PETRA MAIER.
 03 [03] K115: ja grüß gott etz wollt i grad einen
 04 [04] K115: dAUerauftrag machen (-) und des (.) ge/
 05 [04a] A03: ja?
 06 [05] K115: gelump funktioniert net,
 07 [06] A03: im internet? o[de:r/
 08 [06a] K115: [ja im Internet, da steht immer
 09 [07] K115: da, bitte morgen öh übermorgen ausfülln; so
 10 [08] ein kÄse <<acc> i=habs gestern a=schon probiert und
 11 [09] K115: da steht immer=s=gleiche drauf[.]>
 12 [09a] A03: [mhm, mhm, (.)
 13 [10] A03: also wenn sie mi:m internet jetzt ä:h (-)
 14 [11] probleme haben; da kann ich sie (.)
 15 [12] weiterverbinden an unsere InternethOtlne.
 16 [13] K115: naa (.) nh (-) da/ s=geht=um=n dAUerauftrag.
 17 [14] A03: mhm; da kann ich sie dann an die
 18 [15] A03: kundenberatung wei[terverbinden die hilft
 19 [15a] K115: [ja ja, dann machens=des
 20 [16] A03: [ihnen gerne. (.) aber wenn sie wie gsagt
 21 [16a] K115: [schnell=amal.
 22 [17] A03: dann noch zum Internet(.) [äh/
 23 [17a] K115: <<acc + cresc> [i hAb zum
 24 [18] K115: internet keine probleme, [i hab zum
 25 [18a] A03: [keine
 26 [19] K115: [DAUERAUFTRAG probleme; schnEll=[schnEll.> .hhh=
 27 [19a] A03: [(fragen) <<all> okay.>
 28 [20] A03: =<<all> ja.> geben sie mir bitte die
 29 [21] personennummer?
 30 [22] K115: mh; <<rall> des is> (.) äh (Auslassung 6 Sek.)
 31 [23] A03: so. da stell ich sie jetzt dIrekt durch
 32 [24] (Auslassung 2 Sek.) (&&) und die nehmen den dann
 33 [25] A03: gleich für sie auf; [den dauerauftrag; [ja?
 34 [25a] K115: [ja [mh
 35 [26] A03: n kleinen moment dauerts; sie ham kEIne
 36 [27] A03: warteschleifenmusik.
 37 [28] K115: ja:
 38 [29] A03: sso. (.) wünsche ihnen noch en schönen
 39 [30] tag [(herr) (&&&&)
 40 [30a] K115: [ja ebenfalls

Hörbeispiel: Auswertungs-
sitzung zu Z. 1-15:



2-05a

Hörbeispiel: Auswertungs-
sitzung zu Z. 17-22:



2-05b

Hörbeispiel: Auswertungs-
sitzung zu Z. 26-31:



2-05c

Erläuterungen zur Sequenzierung und Benennung der Sequenzen:

In **Zeile 1f** setzt die Call-Center-Agentin mit einer allgemeinen Grußformel („schönen guten morgen,“) und einer anschließenden Identifikation ihrer Abteilung sowie ihrer Person ein („hier ist die CUSTOMER CARE HOTLINE der FIDI-BANK, ich bin PETRA MAIER.“). Begrüßung und Identifikation zusammen bilden die Sequenz *Gesprächseröffnung der Agentin*.

Die daran anschließende *Gesprächseröffnung des Kunden* in **Zeile 3-6** besteht in einer kurzen *Grußformel* („ja grüß gott“), an die ohne Absetzen eine *Problembenennung* anschließt („etz wollt i grad einen dAUerauftrag machen (-) und des (.) ge/ glump funktioniert net,“), die allerdings durch die Verwendung des umgangssprachlich-derogativen Platzhalterbegriffs „Gelump“ ungenau bleibt.

Die Agentin reagiert in **Zeile 7** auf den zweiten Teil der Problembenennung („und des (.) ge/ glump funktioniert net,“) mit einer *Nachfrage* („im internet? o[de:r/“), nachdem Sie den ersten Teil noch mit einem zur weiteren Ausführung auffordernden Hörsignal („ja?“, Z. 5) quittiert hatte.

Der Kunde liefert daraufhin eine *Problemkonkretisierung* (**Zeile 8-11**). Dazu unterbindet er die Aufzählung möglicher Deutungsalternativen durch die Agentin, indem er ihr ins Wort fallend bestätigend antwortet („ja im Internet,“) und daran eine Konkretisierung zu Z. 4 u. 6 anschließt, was nicht funktioniert („da steht immer da, bitte morgen öh übermorgen ausfülln; so ein käse“), die noch um einen in schneller Sprechweise erfolgenden Hinweis auf das wiederholte Auftreten des Problems ergänzt wird („<acc> i=habs gestern a=schon probiert und da steht immer=s=gleiche drauf.>“). Schnelle Sprechweise wie schon der vorherige umgangssprachliche Nachsatz „so ein Käse“ zeigen Verärgerung des Kunden über das Nichtfunktionieren an.

Die Agentin gibt in **Zeile 12** zunächst ein zweifaches Hörsignal, das sowohl Verstehen signalisiert als auch indirekt ankündigt, dass sie das Rederecht übernehmen möchte.

In **Zeile 13-15** unterbreitet die Agentin dem Kunden daraufhin als Reaktion auf seine Problemendarstellung den *Verfahrensvorschlag*, ihn an die Internethotline der FIDI-Bank weiterzuleiten („also wenn ... InternethOtlne“). Ihr Aufmerksamkeitsfokus ist durch die erfolgte Problemendarstellung des Kunden auf die Funktionsprobleme des Internet gerichtet.

In der in **Zeile 16** anschließenden *Problemspezifikation* lehnt der Kunde diesen Verfahrensvorschlag ab („naa“) und konkretisiert sein Anliegen („s=geht=um=n DAUerauftrag.“).

Daraufhin unterbreitet die Agentin ihm in **Zeile 17-20** als zweiten *Verfahrensvorschlag*, ihn an die Kundenberatung weiterzuverbinden („da kann ich ... hilft ihnen gerne“).

Auf das Stichwort „Kundenberatung“ parallel zur Agentin einsetzend, erfolgt in **Zeile 19 u. 21** die *Annahme des Verfahrensvorschlags durch den Kunden* in sehr schneller Redeweise an („ja ja, dann machens=des schnell=amal“). Der Kunde betont, dass das Verfahren „schnell“ eingeleitet werden soll.

Die Agentin beginnt in **Zeile 20 u. 22**, an ihren zweiten, vom Kunden akzeptierten Verfahrensvorschlag noch einen *ergänzenden Verfahrenshinweis* für die möglicherweise

bestehenden technischen Probleme mit dem Internet in inhaltlicher Anknüpfung („wie gesagt“) an ihren ersten Verfahrensvorschlag in Z. 13-15 anzuschließen.

Sie wird aber durch den Kunden unterbrochen, der in **Zeile 23f u. 26** eine *Präzisierung des weiteren Verfahrens* angibt, indem er in schneller, akzentuierter und lauter werdender – und damit unfreundlicher – Sprechweise wiederholt, dass er keine Probleme mit dem Internet habe, sondern (nur) mit einem Dauerauftrag. Diese Handlungsaufforderung an die Agentin, auf ergänzende Ausführungen zu verzichten und ihn umgehend weiterzuverbinden, unterstreicht er noch mit der nachgestellten Befehlsformel „schnell=schnell“; das anschließende hörbare Ausatmen („hhh“) zeigt eine emotionale Erregtheit des Kunden an (Z. 26).

Auf diese unhöfliche und erregte Äußerung des Kunden reagiert die Agentin durch *mehrere Hörersignale* („keine fragen“ **Zeile 25 u. 27**; sowie ein schnell gesprochenes und jeweils mit Stimmensenkung abgeschlossenes „okay.“ **Zeile 27** und „ja.“ **Zeile 28**), die zum Ausdruck bringen, dass sie die *Wünsche des Kunden versteht und akzeptiert*.

Die Handlungsaufforderung des Kunden setzt die Agentin anschließend (**Zeile 28f**) mit der neutral-freundlichen *Frage nach der Kundennummer* praktisch in die Tat um.

Die damit eingeleitete *informationstechnische Identifikation des Kunden* wird in **Zeile 30** vollzogen.

Deren Abschluss markiert die Agentin in **Zeile 31** mit „so.“ und schließt unmittelbar daran eine *Beschreibung des weiteren Verfahrens* für den Kunden an. Eingebettet in diese Darstellung fügt sie mit dem eingeschobenen „ja?“ in **Zeile 33** eine Bitte um Bestätigung des dargestellten Verfahrens durch den Kunden ein.

Der Kunde *quittiert die Darstellung* der Agentin in **Zeile 34** mit *neutral gehaltenen Hörersignalen*.

Nach *Bestätigung der Beschreibung des weiteren Verfahrens* durch den Kunden in **Zeile 37** („ja:“) *konstatiert* die Agentin mit dem kurz gesprochenen „sso.“ den *Abschluss des Vorgangs* für sie und lässt in **Zeile 38f** eine das Subjekt des Satzes auslassende und den unbestimmten Artikel („en“) des ‚schönen Tages‘ nachlässig aussprechende *Verabschiedungsformel* („wünsche ihnen noch en schönen tag (herr) (&&&)“) folgen, die der Kunde in **Zeile 40**, der Agentin wiederum ins Wort fallend, mit einer lapidaren *Erwiderungsformel* beantwortet („ja ebenfalls“).