

## **Sylvia Bendel Larcher**

### **Publikationen (Auswahl)**

#### **Bücher**

Werbeanzeigen von 1622–1798. Entstehung und Entwicklung einer Textsorte. Diss. Tübingen: Niemeyer (1998). = Reihe Germanistische Linguistik 193.

Sprachliche Individualität in der Institution. Telefongespräche in der Bank und ihre individuelle Gestaltung. Habilitationsschrift Universität Bern. Tübingen: Francke (2007).

#### **Beiträge in Sammelbänden / Lexika**

Gesprächskompetenz vermitteln - Angewandte Forschung? In: Becker-Mrotzek, Michael / Brüner, Gisela (Hrsg.) (2002): Analyse und Vermittlung von Gesprächskompetenz. Frankfurt am Main: Peter Lang, S. 67-86. Online verfügbar unter: <http://www.verlag-gespraechsforschung.de/buch.htm>

Zwischen Automation und Dialog: Kunden identifizieren im Bank Call Center. In: Boenigk, Michael / Krieger, David / Belliger, Andréa / Hug, Christoph (Hrsg.) (2006): Innovative Wirtschaftskommunikation. Wiesbaden: Deutscher Universitätsverlag. (Europäische Kulturen der Wirtschaftskommunikation 9), S. 129-141.

Das Kommunikationsverhalten von Unternehmensangehörigen: Ergebnisse einer akteurzentrierten Feldstudie und ihre Konsequenzen für die interne Kommunikation. In: Schmidt, Christopher / Neuendorff, Dagmar (Hrsg.) (2007): Sprache, Kultur und Zielgruppen. Wiesbaden: Deutscher Universitätsverlag. (Europäische Kulturen in der Wirtschaftskommunikation 11).

Werbestrategien hinterfragen statt reproduzieren – Plädoyer für eine kritische Wissenschaft. In: Bendel, Sylvia / Held, Gudrun (Hrsg.) (2008): Werbung – grenzenlos. Multimodale Werbetexte im interkulturellen Vergleich. Frankfurt am Main: Peter Lang. (sprache im kontext 31), S. 229-244.

Mit Gesprächsanalyse Call Agents unterstützen. In: Bose, Ines / Neuber, Baldur (Hrsg.) (2011): Interpersonelle Kommunikation: Analyse und Optimierung. (Hallesche Schriften zur Sprechwissenschaft und Phonetik 39), S. 337-344.

Werbekommunikation diskursanalytisch. In: Janich, Nina (Hrsg.) (im Druck): Handbuch Werbekommunikation. Sprachwissenschaftliche und interdisziplinäre Zugänge. Tübingen: Narr.

#### **Beiträge in Zeitschriften**

Die interaktive Bearbeitung von Servicefehlern: Problemgespräche und Gesprächsprobleme zwischen Gästen und Angestellten an der Hotelreception. In: Gesprächsforschung. Online-Zeitschrift zur verbalen Interaktion, Ausgabe 2 (2001), S. 115-140. Online unter: [www.gespraechsforschung-ozs.de](http://www.gespraechsforschung-ozs.de)

"Gesprächskompetenz am Telefon" – Ein Weiterbildungskonzept für Bankangestellte auf der Basis authentischer Gespräche. In: Becker-Mrotzek, Michael / Fiehler, Reinhard (Hg.) (2002): Unternehmenskommunikation. Forum für Fachsprachen Forschung Band 58. Tübingen: Gunter Narr, S. 257-276.

### **Unpublizierte Forschungsberichte**

Service Recovery im Hotel. Die Interaktion zwischen Gästen und Angestellten an der Reception. Eine empirische Untersuchung. Hochschule Luzern – Wirtschaft, 1999.

„Sie, ich han e Frag“ und „Was empfäled Sie: Fonds oder Aktie?“ Gespräche im Kundendienst und im Beratungsteam der Bank X. Analyse und Empfehlungen zur Gesprächsoptimierung. Zürich 2001.

Das Kommunikationsverhalten von Unternehmensangehörigen. Ergebnisse einer akteurzentrierten Feldstudie und ihre Konsequenzen für die Interne Kommunikation. Schlussbericht. Hochschule Luzern – Wirtschaft, 2006.