

7/10/95

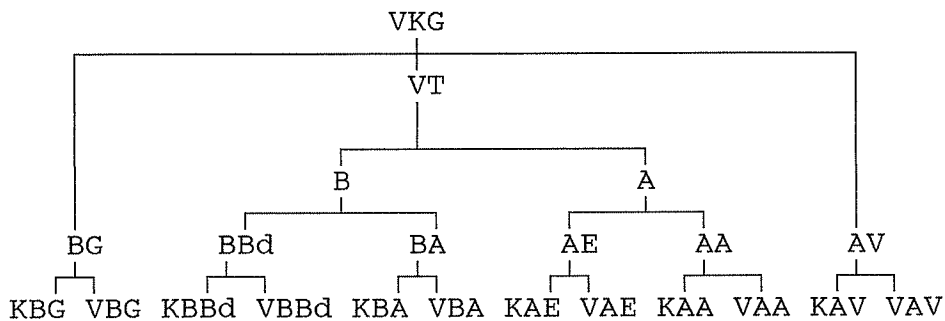
Paul Koop
Josefstraße 152
0241/558369
52080 Aachen

Kodierungsbogen

Algorithmisch rekursive Sequenzanalyse von Verkaufsgesprächen.

Bitte kennzeichnen Sie die Sequenzstellen nach folgendem Schema.
Für Ihre Mithilfe bedanke ich mich¹.

: Typ 1 VKG allgemein



1

Verkaufsgespräch	:= VKG
Verkaufstätigkeit	:= VT
Bedarfsteil	:= B
Abschlußteil	:= A
Begrüßung	:= BG
Bedarf	:= Bd
Bedarfsargumentation	:= BA
Abschlußeinwände	:= AE
Verkaufsabschluß	:= AA
Verabschiedung	:= AV
vorangestelltes K	:= Kunde
vorangestelltes V	:= Verkäufer

- 1.*** Anfang Text4 ***
- 2.: Markt, 11.00 Uhr (Aachen, 28.06.94, Gemüsestand)
3. (unverständlich)
- KBBd 4.FK1.1: Hör ens, ich nehm ein paar Champignons mit.
- KBBd 5.FV1.1: Eh, braune?
- KBBd 6.FK1.2: Ne helle.
- KBBd 7.FV1.2: Helle.
- KBBd 8.FK1.3: mhmh.
9. (unverständlich)
- KBBd 10.FK1.4: Meinen se nich.
- KBBd 11.FV1.3: Ja is ejal, se sinn beide frisch.
- KBBd 12.FK1.5: Oder, wie is et denn mit, mit, eh —
- KBBd 13.FV1.4: Die können se länger liejen lassen. —
- KBBd 14.FK1.6: Neh, aber Pfifferlinge.
- KBBd 15.FV1.5: Ah, die sinn super.
16. (unverständlich)
- KBA 17.FK1.7: Kann ich die denn in Reissalat tun?
- KBA 18. (Unverständlich)
- KBA 19.FK1.8: Brauch ich nich abzukochen oder was?
- KBA 20.FV1.6: Ehh, roh, doch müssen se en bischen in de Pfanne tun.
- KBA 21.FK1.9: Tuh ich.
- KBA 22.FV1.7: Klein bischen.
- KBA 23. (unverständlich)
- KBA 24.FK1.10:Die kann ich aber, ehm, in en Reissalat tun.
- KBA 25.FV1.8: Ja, datt is kein Problem, se müssen so nur...
- KBA 26.FK1.11:bischen, ja
- KBA 27.FV1.9: Bischen in eh, nitt wie de Champignons, die tuh ich ja auch roh erein.
- KBA 28.FK1.11:eh ja.
- KBA 29.FV1.10:Hundert ne?
- KBBd 30.FK1.12:Ja bitte. Watt krisch ich denn noch hier.
- KBBd 31.FV1.11:Waldbeeren? Hab ich auch schonn.
- KBBd 32.FK1.13:(unverständlich) Wie ist es denn mit Erdbeeren?
33. (Unverständlich)
- KBBd 34.FK1.14:Watt hann se denn sons noch?
- KBBd 35.FV1.12:Hann se denn keine Lust auf Himbeeren? Oder

Johannisbeeren, hab ich auch schonn.

KBBd
KBA

36.FK1.15:Ja. (Pause) Nehm werr beides eins.

37.FV1.13:Johannisbeeren is a Pfund, die können se
auch noch länger verwahren.

38. (Pause, unverständlich)

KBA

39.FK1.16:Dann habb ich, jlaub ich, alles fürr ze
Hause.

KBA

40.FV1.14:Joh, bis Übbermojen, näh.

/ 41.FK1.17:neh.(Pause) Kuck mal, der junge Mann muß für
Euch sorgen.

/ 42.FV1.15:Ja, damit uns de, de , eh

/ 43.FK1.18:Ja

/ 44.FV1.16:(unverständlich) damit uns ett Jehirrn nett
ahfängt zu koche.

KAE

45.FK1.19:So.

VAE

46.FV1.17:Sechzig, vier Mark sechzig, acht Mark
sechzig, zwölf Mark un fünfzig.

KAE

47.FK1.20:Du kriss die Tür nich zu.

VAE

48.FV1.18:Zwölf Mark un Fünzfisch. (Pause) Ich weiß,
ich bin heut wieder unverschämt...

KAA

49.FK1.21:Ja.

VAA

50.FV1.19:Aber, aber, aber, eine Mark (unverständlich)
noch.

KAA

51.FK1.22:Hör ens

VAA

52.FV1.20:Watt müssen se?

KAA

53.FK1.23:Zur eh Barmer, aber ich komm dann, ich komm
dann nachher, dann stell ich et unter.

VAA

54.FV1.21:neh, sons lassen se et hier. Dreizehn,
fünfzhen, Zwanzig Mark. —

KAA

55.FK1.24:Danke. —

VAV

56.FV1.22:Bis Übermorgen. —

KAV

57.FK1.25:Danke schön. —

VAV

58.FV1.23:Ja

59.*** Ende Text4 ***

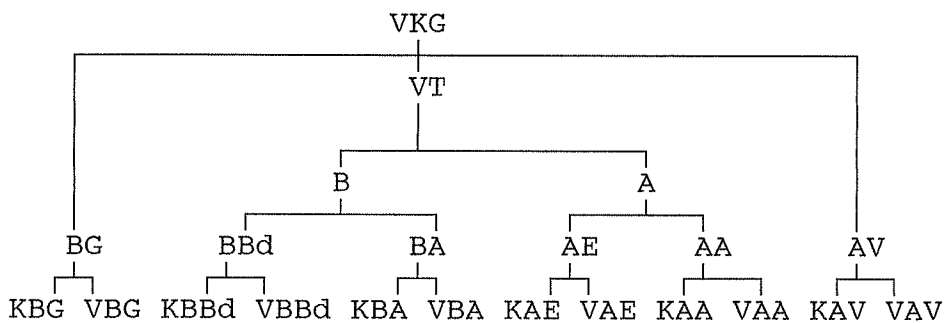
Paul Koop
Josefstraße 152
0241/558369
52080 Aachen

Kodierungsbogen

Algorithmisch rekursive Sequenzanalyse von Verkaufsgesprächen.

Bitte kennzeichnen Sie die Sequenzstellen nach folgendem Schema.
Für Ihre Mithilfe bedanke ich mich¹.

: Typ 1 VKG allgemein



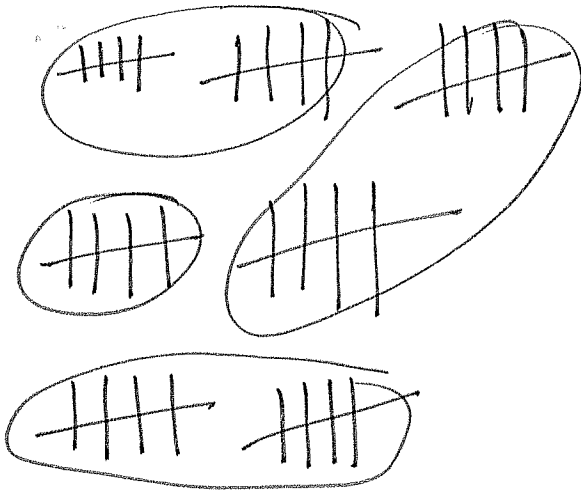
1

Verkaufsgespräch	:= VKG
Verkaufstätigkeit	:= VT
Bedarfsteil	:= B
Abschlußteil	:= A
Begrüßung	:= BG
Bedarf	:= Bd
Bedarfsargumentation	:= BA
Abschlußeinwände	:= AE
Verkaufsabschluß	:= AA
Verabschiedung	:= AV
vorangestelltes K	:= Kunde
vorangestelltes V	:= Verkäufer

- 1.*** Anfang Text4 ***
- 2.: Markt, 11.00 Uhr (Aachen, 28.06.94, Gemüsestand)
3. (unverständlich)
- KBA 4.FK1.1: Hör ens, ich nehm ein paar Champignons mit.
- VBA 5.FV1.1: Eh, braune?
- KBA 6.FK1.2: Ne helle.
- VBA 7.FV1.2: Helle.
- 8.FK1.3: mhmh.
9. (unverständlich)
- KBA 10.FK1.4: Meinen se nich.
- VBA 11.FV1.3: Ja is ejal, se sinn beide frisch.
- KBA 12.FK1.5: Oder, wie is et denn mit, mit, eh —
- VBA 13.FV1.4: Die können se länger liejen lassen. —
- KBA 14.FK1.6: Neh, aber Pfifferlinge.
- VBA 15.FV1.5: Ah, die sinn super.
16. (unverständlich)
- KBA 17.FK1.7: Kann ich die denn in Reissalat tun?
18. (Unverständlich)
- KBA 19.FK1.8: Brauch ich nich abzukochen oder was?
- VBA 20.FV1.6: Ehh, roh, doch müssen se en bischen in de Pfanne tun.
- KBA 21.FK1.9: Tuh ich.
- VBA 22.FV1.7: Klein bischen.
23. (unverständlich)
- KBA 24.FK1.10: Die kann ich aber, ehm, in en Reissalat tun.
- VBA 25.FV1.8: Ja, datt is kein Problem, se müssen so nur...
- VBA 26.FK1.11: bischen, ja
- VBA 27.FV1.9: Bischen in eh, nitt wie de Champignons, die tuh ich ja auch roh erein.
- VBA 28.FK1.11: eh ja.
- KBA 29.FV1.10: Hundert ne?
- KBA 30.FK1.12: Ja bitte. Watt krisch ich denn noch hier.
- VBA 31.FV1.11: Waldbeeren? Hab ich auch schonn.
- KBA 32.FK1.13: (unverständlich) Wie ist es denn mit Erdbeeren?
33. (Unverständlich)
- KBA 34.FK1.14: Watt hann se denn sons noch?
- VBA 35.FV1.12: Hann se denn keine Lust auf Himbeeren? Oder

Johannisbeeren, hab ich auch schonn.

- k 33d 36.FK1.15:Ja. (Pause) Nehm werr beides eins.
- ~~WBA~~ 37.FV1.13:Johannisbeeren is a Pfund, die können se
auch noch länger verwahren.
- 38. (Pause, unverständlich)
- KAA 39.FK1.16:Dann habb ich, jlaub ich, alles fürr ze
Hause.
- VAV 40.FV1.14:Joh, bis Übbermojen, näh.
- 41.FK1.17:neh.(Pause) Kuck mal, der junge Mann muß für
Euch sorgen.
- 42.FV1.15:Ja, damit uns de, de , eh
- 43.FK1.18:Ja
- 44.FV1.16:(unverständlich) damit uns ett Jehirrn nett
ahfängt zu koche.
- 45.FK1.19:So.
- VAA 46.FV1.17:Sechzig, vier Mark sechzig, acht Mark
sechzig, zwölf Mark un fünfzig.
- KAG 47.FK1.20:Du kriss die Tür nich zu.
- VAA 48.FV1.18:Zwölf Mark un Fünzfisch. (Pause) Ich weiß,
ich bin heut wieder unverschämt...
- KAA 49.FK1.21:Ja.
- VAA 50.FV1.19:Aber, aber, aber, eine Mark (unverständlich)
noch.
- 51.FK1.22:Hör ens
- 52.FV1.20:Watt müssen se?
- 53.FK1.23:Zur eh Barmer, aber ich komm dann, ich komm
dann nachher, dann stell ich et unter.
- VAA 54.FV1.21:neh, sons lassen se et hier. Dreizehn,
fünfzhen, Zwanzig Mark. —
- KAA 55.FK1.24:Danke. —
- ~~KAV~~ 56.FV1.22:Bis Übermorgen. —
- KAV 57.FK1.25:Danke schön. —
- KAV 58.FV1.23:Ja
- KAV 59.*** Ende Text4 ***



$$\frac{70}{118} = \underline{\underline{0,59}}$$

48.FV1.18:Zwölf Mark un Fünfzisch. (Pause) Ich weiß, ich bin heute wieder unverschämt...

49.FK1.21:Ja.

50.FV1.19:Abber, abber, abber, eine Mark (unverstänlich) noch.

51.FK1.22:Hör ens

52.FV1.20:Watt müssen se?

53.FK1.23:Zur eh Barmer, aber ich komm dann, ich komm dann

54.FV1.21:neh, sons lassen se et hier. Dreizehn, fünfzen, zwanzig Mark.]

55.FK1.24:Danke.]

56.FV1.22:Bis Übermorgen.]

57.FK1.25:Danke schön.]

58.FV1.23:Ja

59.*** Ende Text4 ***

Handwritten signature

1.*** Anfang Text4 ***

2.: Markt, 11.00 Uhr (Aachen, 28.06.94, Gemüsestand)

3. (unverständlich)

4.FK1.1: Hör ens, ich nehm ein paar Champignons mit.

5.FV1.1: Eh, braunee?

6.FK1.2: Ne helle.

7.FV1.2: Helle.

8.FK1.3: mhmh.

9. (unverständlich)

10.FK1.4: Meinen se nich.

11.FV1.3: Ja is ejal, se sinn beide frisch.

12.FK1.5: Oder, wie is et denn mit, mit, eh

13.FV1.4: Die können se länger liejen lassen.

14.FK1.6: Neh, aber Pfifferlinge.

15.FV1.5: Ah, die sinn super.

16. (unverständlich)

17.FK1.7: Kann ich die denn in Reissalat tun?

18. (Unverständlich)

19.FK1.8: Brauch ich nich abzukochen oder was?

20.FV1.6: Ehh, roh, doch müssen se en bischen in de Pfanne tun.

21.FK1.9: Tuh ich.

22.FV1.7: Klein bischen.

23. (unverständlich)

24.FK1.10: Die kann ich aber, ehm, in en Reissalat tun.

25.FV1.8: Ja, datt is kein Problem, se müssen so nur...

26.FK1.11: bischen, ja

27.FV1.9: Bischen in eh, nitt wie de Champignons, die tuh ich a
auch roh erein.

28.FK1.11: eh ja.

29.FV1.10: Hundert ne?

30.FK1.12: Ja bittë. Watt krisch ich denn noch hier.

31.FV1.11: Waldbeeren? Hab ich auch schonn.

32.FK1.13: (unverständlich) Wie ist es denn mit Erdbeeren?

33. (Unverständlich)

34.FK1.14: Watt hann se denn sons noch?

35.FV1.12: Hann se denn keine Lust auf Himbeeren? Oder
Johannisbeeren, hab ich auch schonn.

36.FK1.15: Ja. (Pause) Nehm werr beides eins.

37.FV1.13: Johannisbeeren is a Pfund, die können se auch
noch länger verwahren.

38. (Pause, unverständlich)

39.FK1.16: Dann habb ich, jlaub ich, alles fürr ze Hause.

40.FV1.14: Joh, bis Übbërmojen, näh.

41.FK1.17: neh. (Pause) Kuck mal, der junge Mann muß für Euch
sorgen.

42.FV1.15: Ja, damit uns de, de, eh

43.FK1.18: Ja

44.FV1.16: (unverständlich) damit uns ett Jehirrn nett ahfängt zu
koche.

45.FK1.19: So.

46.FV1.17: Sechzig, vier Mark sechzig, acht Mark sechzig, zwölf
Mark un fünfzig.

47.FK1.20: Du kriss die Tür nich zu.

48.FV1.18: Zwölf Mark un Fünzfisch. (Pause) Ich weiß, ich bin
heut wieder unverschämt...

49.FK1.21: Ja.

50.FV1.19: Aber, aber, aber, eine Mark (unverständlich) noch.

51.FK1.22: Hör ens

Redarf

F/1

auf

φ

52.FV1.20:Watt müssen se?

53.FK1.23:Zur eh Barmer, aber ich komm dann, ich komm dann
nachher, dann stell ich et unter.

54.FV1.21:neh, sons lassen se et hier. Dreizehn, fünfzhen,
Zwanzig Mark.

55.FK1.24:Danke.

56.FV1.22:Bis Übermorgen.

57.FK1.25:Danke schön.

58.FV1.23:Ja

59.*** Ende Text4 ***

4. FK 1.1 Kaufwunsch Champignons

Problemlösung, helfen 10. FK 1.4
11. FK 1.3

29. FV 10 Problemlösung, helfen
Rat geben, Waren anbieten

30. FK 1.12

Waren anpreisen
Probl lösen helfen

~~38.~~
40. FV 1.14

41. FK 1.17 Zwischen spiel

45. FK 1.19.

46. FV 1.17

1 Preis festz. Zählz
50. FV 1.19 erfolgreich Abschl. Verkaufsgespräch

51. FK 1.22

1 wenn kein problem
& Geldrückgabe

53. FV 1.24

56 Dank & freundliche Verabschiedung

1-2 Anfang Text 4 Markt Gemüsesstand

3 Kontaktaufnahme (* nicht protokolliert *)

4-30 Bedarfsanalyse & Argumentation

31-40 Bedarfsanalyse & Argumentation

41-44 Zwischenspiel

45-50 Einwandsentkräftigung

51-55 Service Kaufbestätigung & Kundenbindung

56-58 Verabschiedung

59 Ende Text

K: Cool Tag
V: Cool Tag

K: Ich hätte gerne Champignons

V: braune oder helle

K: helle, oder nicht

V: Daß ist egal, die hellen sind haltbarer

K: Nein Pfifferlinge, ~~keine~~

V: Die sind super

K: Kann ich die in Reißsalat tun

V: ja aber erwärmen

K: was haben sie sonst noch

V: Waldbeeren

K: Erdbeeren

V: Johannis & Himbeere.

K: beides

V: 12,50

K: Teuer

V: Unverschämlich ich

K: ~~12,50~~ 20,

V: 7,50 zurück

K: Danke auf Wiedersehen

V: Danke auf Wiedersehen

W3_syntax:

W3 \rightarrow Markt

Struktursyntax

Markt \rightarrow Verkaufsgespräch

Trans syntax

Verkaufsgespräch \rightarrow ~~B A~~ B A

B \rightarrow G Bd E

A \rightarrow K V

G \rightarrow K G V G

Bd \rightarrow K B V B

E \rightarrow K E V E

K \rightarrow K K V K

V \rightarrow K V V V

Phrase syntax

α (KA) (VA) (KB) (VB) (KE) (VE) (KK) (VK) (KV) (VV) X)

WS → WS

Struktur

Fall/Trends

Markt

Verkaufsgespräch

Ende

Beginn

Kontaktaufnahme
Vorgang
Montag, Guten Tag

Bedarf
KBedarf
HT-Filterling
super
Reisecafé? erwärmen

Preis
VPreis
KPreis
Preis? 17,50!

Einwand
KVerh
Verhandeln
Zuteilen! Gute Qualität

Zusage
KJa
KNein
Nehmen ist Gebot der

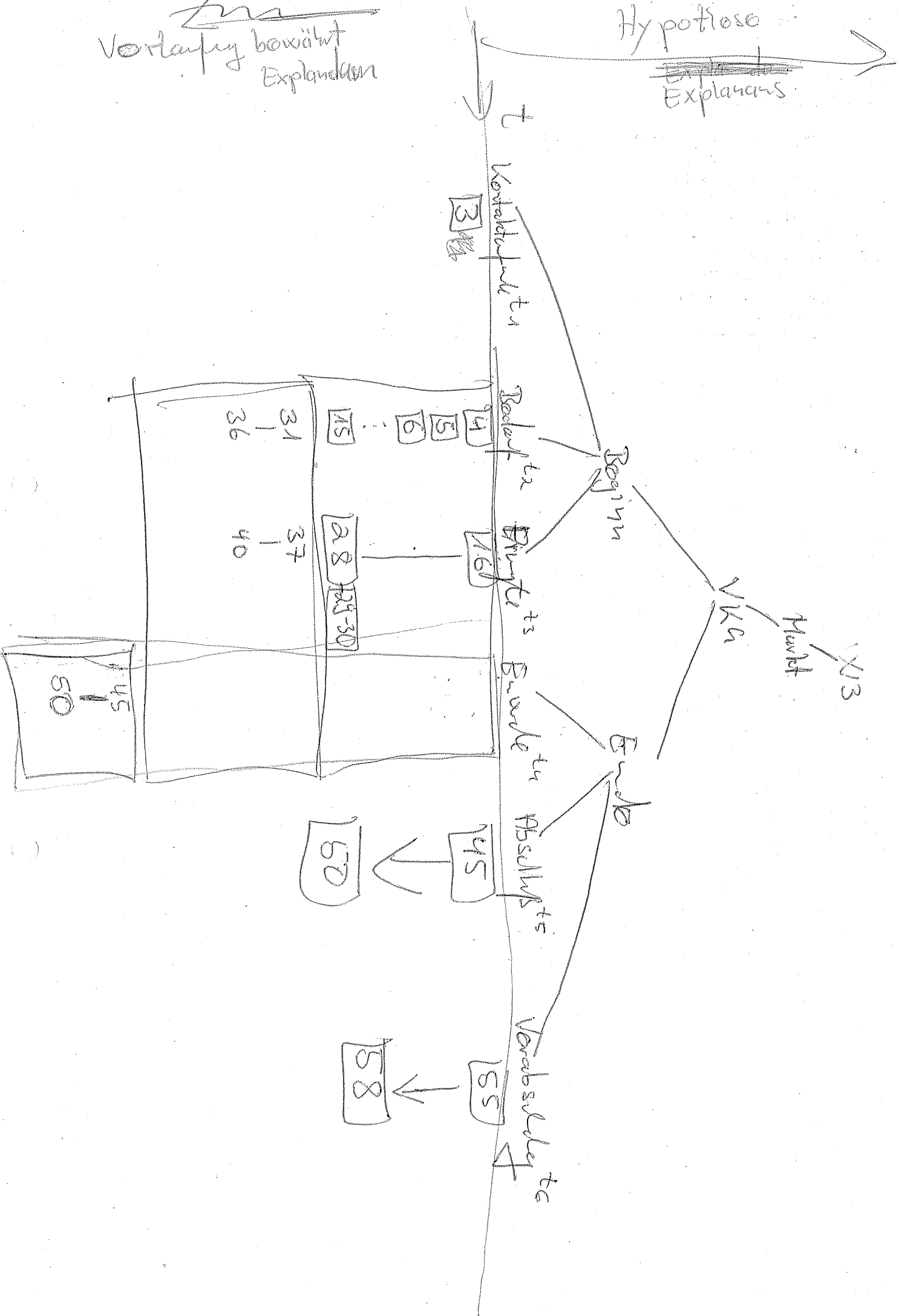
Abschluss
Erfüllung
KGold
12,50
VJa
VNein
Ware

Verabschied
KAbschied
Danke
HT-Verabschieden

Verabschied
VAbschied
Phrasen
Phone

Vorlaufzeit bewährt
Explanzion

Hypothese
~~Explanzion~~



W3 → Markt

Markt → VKG

VKG → Beginn Ende

Beginn → Kontakt Bedarf Nachfrage

Ende → Einrede Abschuß Verschiede

Beginn → GK GV

GK S

~~S~~ NP VP

NP Art Substantiv

Art Adj

Na Kaufver

VP V Art

V Gruppe

Art Dies

1-3 Textmarker Anfang

3 Begrüßung & Kontaktaufnahme

4-15 Bedarfsanalyse

16-30 Bedarfsargumente

31-36 Bedarfsanalyse

37-40 Bedarfsargumente

41-44 Ø Zwischenspiel

45-48 Abschluß einwände

~~49-50 Verkaufsabschluß~~

49-55 Verkaufabschluß

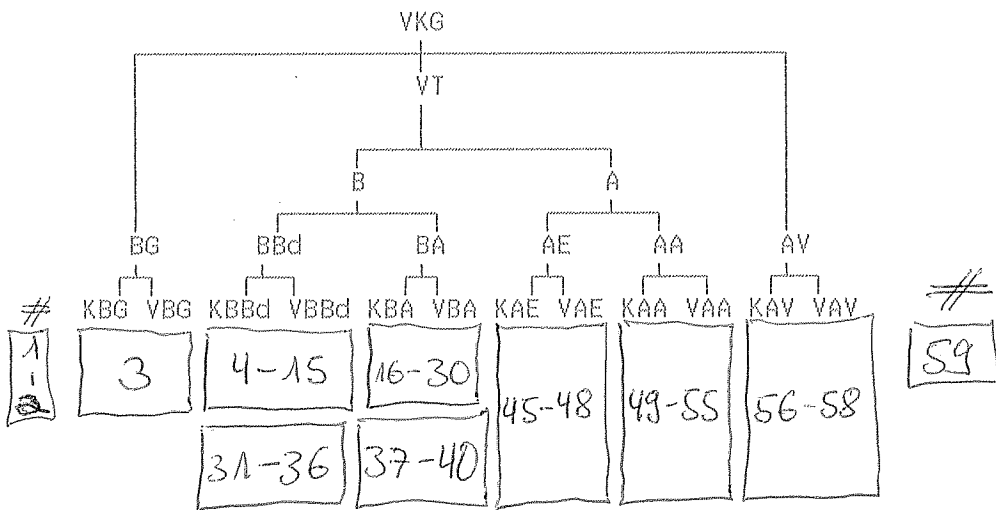
56-58 Verabschiedung

59 Ende

1

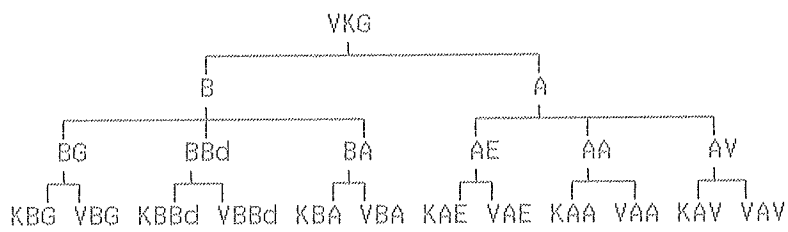
Verkaufsgespräch	:= VKG
Verkaufstätigkeit	:= VT
Bedarfsteil	:= B
Abschlußteil	:= A
Begrüßung	:= BG
Bedarf	:= Bd
Bedarfsargumentation	:= BA
Abschlußeinwände	:= AE
Verkaufsabschluß	:= AA
Verabschiedung	:= AV

vorangestelltes K	:= Kunde
vorangestelltes V	:= Verkäufer



- 1
- Verkaufsgespräch := VKG
 - Verkaufstätigkeit := VT
 - Bedarfsteil := B
 - Abschlußteil := A
 - Begrüßung := BG
 - Bedarf := Bd
 - Bedarfsargumentation := BA
 - Abschlußeinwände := AE
 - Verkaufsabschluß := AA
 - Verabschiedung := AV

 - vorangestelltes K := Kunde
 - vorangestelltes V := Verkäufer



1
 Verkaufsgespräch := VKG
 Bedarfsteil := 0
 Abschlußteil := A
 Begrüßung := BG
 Bedarf := Bd
 Bedarfsargumentation := BA
 Abschlußeinwände := AE
 Verkaufsabschluß := AA
 Verabschiedung := AV

 vorangestelltes K := Kunde
 vorangestelltes V := Verkäufer