

# Unsere Leistungen für Ihre Unternehmenssprache

**Karin Franke-Oberhauser, M. A.**

---

## semantics Kommunikationsmanagement GmbH

### **Wer wir sind**

- Ausgründung aus der RWTH Aachen im Jahr 2000 von Prof. Dr. Christian Stetter
- Sprachwissenschaftler und Informatiker arbeiten eng zusammen
- Unser Fokus: „Bibliotheken für Gedrucktes“

### **Was wir machen**

- Bereiche: Visual Library und Corporate Library
- Visual Library: Digitalisierung für Bibliotheken und Archive
- Corporate Library: Verständliche Sprache im Korrespondenzmanagement

## Bereich Corporate Library

### **Sprachdienstleistungen**

- Ist-Analysen: Sprachliche Qualität bestimmter Textbestände
- Fachkonzepte: Konzeption Unternehmenssprache
- Textoptimierung: Freundliche und verständliche Dokumente
- Schulungen: Verständlich schreiben, Unternehmenssprache umsetzen, Hausorthographie, ...

### **Redaktionssystem Library Manager**

- Strukturierung und Optimierung von Textbeständen
- mit Sprachprüfung und Ordnungssystem, ...

Unser Ansatz

**Erfolgreich schriftlich kommunizieren**

## Wissenschaftliche Grundlagen in der Praxis

### **Verständliche Schriftsprache ...**

- Wir knüpfen an eine breite Palette von Forschungsergebnissen an
- Regeln auf Satz- und Wortebene als Basis und Fundament

### **... handlungsorientiert umsetzen**

- Erkenntnisse von Prof. Dr. Christian Stetter praktisch nutzen
- Handlungstheorie und Rhetorik nutzen (Austin, Aristoteles, ...)
- Orientierung an Alltagssprache in die Schrift übertragen
- Optimale Gliederung als Zentrum verständlicher Texte
- Dokumenttypen unterscheiden (Anschreiben, Formular, AVB, ...)

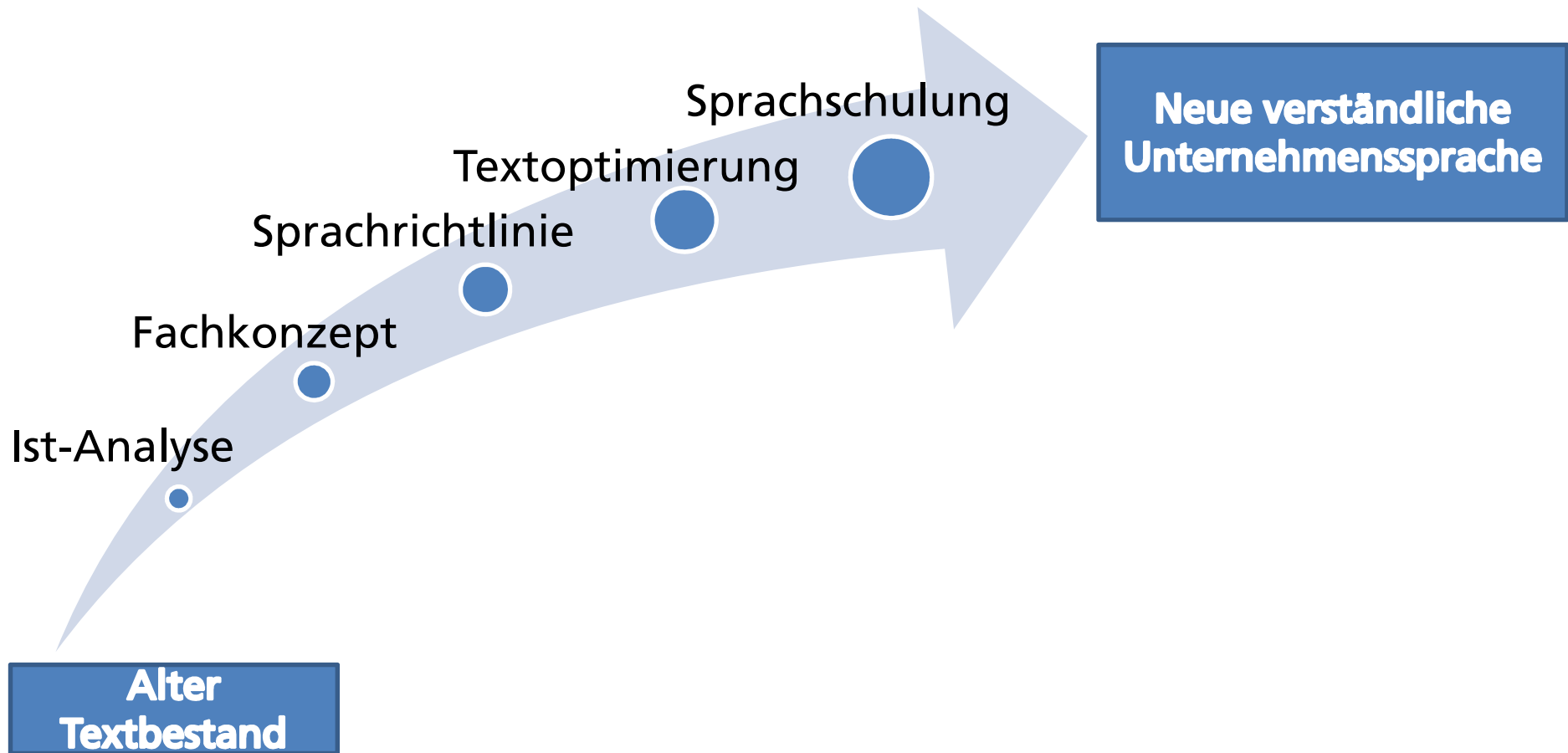
### **... an das Unternehmen anpassen**

- Formulierungen im Sinne der Unternehmensleitlinien umsetzen

Unsere Dienstleistungen

**Verständliche Unternehmenssprache**

## Sprachdienstleistungen



## Verständliche Unternehmenssprache

- **Ist-Analysen**
  - > Basis: Exemplarische Textmenge
  - > Einschätzung der zentralen Probleme
  - > Ergebnis: Konkrete Einschätzung + Vorgehensvorschlag
- **Fachkonzepte**
  - > Auf Basis der Ist-Analyse mit unterschiedlichem Fokus
  - > Bestand an Dokumenten konsolidieren, reduzieren, übersichtlich ordnen, sprachlich überarbeiten
- **Sprachrichtlinien**
  - > Bestehende Richtlinie begutachten
  - > Richtlinie überarbeiten oder neu entwickeln
  - > Für verschiedene Zielgruppen aufbereiten (Checkliste, Leitfaden, ...)



## Verständliche Unternehmenssprache

- **Textoptimierung**
  - > Definierte Textmenge, mit oder ohne Feedback
  - > Vollständig durch semantics oder exemplarisch plus Schulungen
  - > Mit oder ohne unternehmenseigene Richtlinien
  
- **Sprachschulungen**
  - > Eintägig oder zweitägig
  - > Verständlich schreiben, unternehmensindividuelle Richtlinien umsetzen, Hausorthographie, ...
  - > Hoher Übungsanteil, eigene Texte überarbeiten

Gemeinsame Praxis

# Ist-Analyse der Korrespondenz

## Ist-Analyse der Korrespondenz: Kommune in NRW

- **Voraussetzungen**
  - > Datenbasis: ca. 20 einseitige Dokumente
  - > Dokumenttypen: Anschreiben, wenige „Ausreißer“
  - > Bereiche: Fachkorrespondenz einer Abteilung
  - > Richtlinien: Unternehmensleitlinien liegen vor
  
- **Leistungen und Ergebnisse**
  - > Inhalte inventarisieren, Schlagworte erfassen, prüfen, ob Kriterien verständlicher Sprache erfüllt, Unternehmensleitlinien umgesetzt, Probleme fokussieren, Stärken und Schwächen bewerten
  - > Ergebnis: zentrale Probleme des Unternehmens werden individuell ermittelt und zusammengefasst als Word oder pdf

Gemeinsame Praxis

# Textoptimierung

## Textoptimierung: Zentrale Kommunikation Versicherer

- **Voraussetzungen**
  - > Basis: Richtlinie, Vorgaben und Muster gemeinsam erstellt
  - > Datenbasis hier: kritische Korrespondenz, Optimierung „ad hoc“
  - > Dokumenttypen: Anschreiben
  - > Bearbeitung: x Anschreiben pro Monat, über 6 Monate
  - > Fachliche Abstimmung und technische Umsetzung intern
  
- **Leistungen und Ergebnisse**
  - > Optimierte Anschreiben nach Vorgabe der UK
  - > Externes Feedback zu den wichtigsten Aspekten der Kundenorientierung und Verständlichkeit
  - > Ergebnis: neue verständliche Sprache ist schneller durchzusetzen

Konkretes Angebot

**Was wir wissen müssen**

## Unsere Fragen an Sie

### **Welche Ziele verfolgen Sie?**

- Wo sehen Sie Stärken und Schwächen in Ihrer Korrespondenz?
- Eher in den Vorgaben oder in der konkreten Umsetzung?
- Korrespondenz einer bestimmten Abteilung oder Textsorte?
- Liegt der Fokus eher auf Quantität oder Qualität?

### **Gibt es bei Ihnen ...**

- aktuelle Unternehmensleitlinien?
- in „Sprachrichtlinie“ oder „Korrespondenzleitfaden“ umgesetzt?
- wenn ja: Werden diese konsequent genutzt?

Ihre Ansprechpartner

**Kontakt**



## Ihr Kontakt zu uns

**Karin Franke-Oberhauser, M.A.**

semantics Kommunikationsmanagement GmbH

Viktoriaallee 45

52066 Aachen

+49 241 89 49 89 29

[k.franke@semantics.de](mailto:k.franke@semantics.de)

[www.semantics.de](http://www.semantics.de)