

Sprachdienstleistungen



Karin Franke-Oberhauser, M.A.

Unsere Dienstleistungen für Ihre Unternehmenssprache



AGENDA



Über uns

Die semantics Kommunikationsmanagement GmbH



Erfolgreich schriftlich kommunizieren

Unser Ansatz



Verständliche Unternehmenssprache

Unsere Dienstleistungen



Was Sie davon haben

Ihre Benefits



Über uns



Karin Franke-
Oberhauser, M.A.
Linguistin, seit
2000 dabei



Kernthema bei Gründung
Verbindung von Forschung und
Praxis zur Textverständlichkeit
und Texttechnologie



Gründung 2000
als Spin-off der RWTH Aachen
(Prof. Dr. Christian Stetter und Kay
Heiligenhaus M.A.)

2004 Eintritt Dipl.-Ing. José de la Rosa



Interdisziplinäres Team
aus ca. 40 Informatikern,
Sprachwissenschaftlern,
Psychologen und Consultants
Enge Kooperation mit der RWTH
Aachen, Prof. Dr. Thomas Niehr



Zweites Thema (seit 2005):
Digitalisierungs- und
Recherchesysteme für
Bibliotheken, Archive und Museen
Marktführer D-A-CH



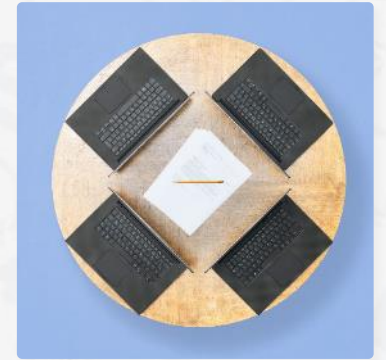
Über uns

Methoden und Technik



Texttechnologie

Redaktion, Kollaboration,
Dokumentation, Recherche,
Analyse, automatisierte
Verarbeitung, Migration



Sprachwissenschaft

Schriftgut-Analysen,
Sprachrichtlinien,
Textoptimierung,
Sprachschulungen,
Redaktion



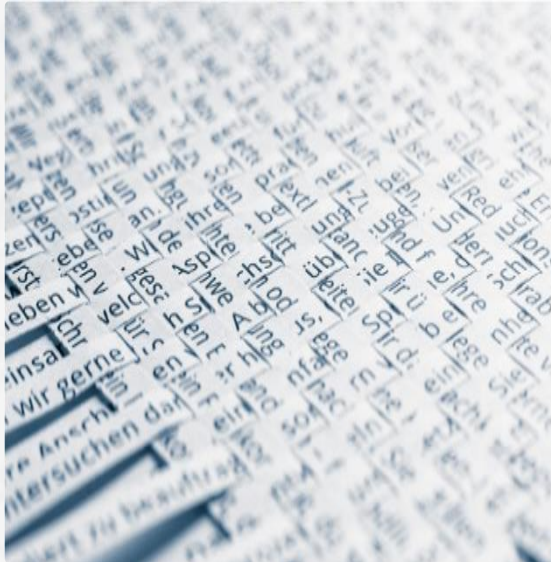
Forschung

Empirische Studien,
Korpuslinguistik,
Linguistische Informatik,
Lehre und Ausbildung





Erfolgreich schriftlich kommunizieren



Warum eigentlich Sprachdienstleistungen?

Die Sprache ist ständig im Wandel

Verständliche Briefe sind günstiger



Maßstab wird gerade neu justiert

Multi- / Omni-Channel

Neue Medien

Zeitpunkt, Infos, Umfang

Kanal, Zielgruppe



Beschwerdequote senken,
Nachfragen reduzieren

Besseres Image, weniger Wechselkunden

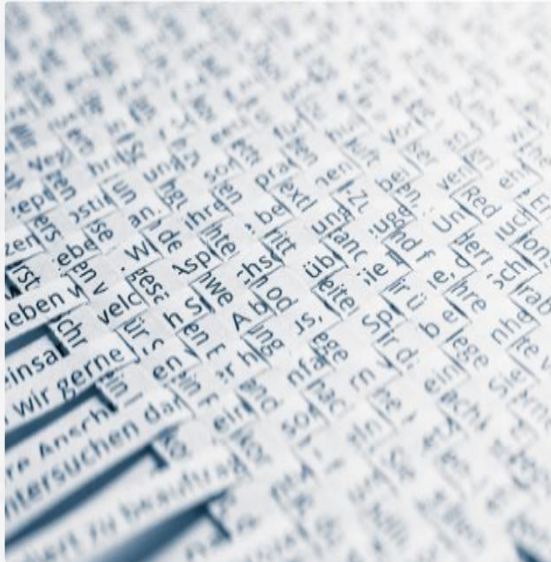
Verständlichkeit ist extern wie intern produktiv

Corporate Identity mit Corporate Language
wirkungsvoller



Erfolgreich schriftlich kommunizieren

Unser Ansatz



Warum Sprachdienstleistungen mit semantics?

Unsere Sprachdienstleistungen...

... sind wissenschaftlich fundiert.

... dabei handlungsorientiert ausgerichtet.

... ersetzen Geschmacksfragen durch
Kriterien für verständliche Texte.

... sind individuell zugeschnitten auf unsere
Kunden.



Unsere wissenschaftliche Basis

Handlungstheorie und Rhetorik nutzen
(Austin, Aristoteles,...)

Erkenntnisse von Prof. Dr. Christian Stetter
(Schrift und Sprache)

Konzepte für das Mündliche auf das
Schriftliche anwenden

Optimale Gliederung als Kern verständlicher Texte



Beispiel AVB

(Allgemeine Versicherungsbedingungen)

„Der Versicherer gewährt dem Versicherungsnehmer Versicherungsschutz für den Fall, dass er wegen eines während der Wirksamkeit der Versicherung eingetretenen Schadenereignisses, das den Tod, die Verletzung oder Gesundheitsschädigung von Menschen (Personenschaden) oder die Beschädigung oder Vernichtung von Sachen (Sachschaden) zur Folge hatte, für diese Folge aufgrund gesetzlicher Haftpflichtbestimmungen privatrechtlichen Inhalts von einem Dritten auf Schadenersatz in Anspruch genommen wird.“

„Der Versicherer gewährt dem Versicherungsnehmer Versicherungsschutz für den Fall, dass er wegen eines während der Wirksamkeit der Versicherung eingetretenen Schadenereignisses, das den Tod, die Verletzung oder Gesundheitsschädigung von Menschen (Personenschaden) oder die Beschädigung oder Vernichtung von Sachen (Sachschaden) zur Folge hatte, für diese Folge aufgrund gesetzlicher Haftpflichtbestimmungen privatrechtlichen Inhalts von einem Dritten auf Schadenersatz in Anspruch genommen wird.“

Quelle: „Zur Verständlichkeit von Geschäftstexten am Beispiel Allgemeiner Versicherungsbedingungen“, Magisterarbeit Björn Eßer, RWTH Aachen, 2012; §1 Nr. 1 AHB, zit. nach Nitschke (2002), S.122.



Beispiel AVB

Linguistische Analyse

„Der Versicherer gewährt dem Versicherungsnehmer Versicherungsschutz für den Fall, dass er während der Wirksamkeit der Versicherung eingetretenen Schadenereignisses, das den Tod, die Verletzung oder Gesundheitsschädigung von Menschen (Personenschaden) oder die Beschädigung oder Vernichtung von Sachen (Sachschaden) zur Folge hatte, für diese Folge aufgrund gesetzlicher Haftpflichtbestimmungen privatrechtlichen Inhalts von einem Dritten auf Schadenersatz in Anspruch genommen wird.“

Der Versicherer gewährt dem Versicherungsnehmer Versicherungsschutz für den Fall, dass er während der Wirksamkeit der Versicherung eingetretenen Schadenereignisses, das den Tod, die Verletzung oder Gesundheitsschädigung von Menschen (Personenschaden) oder die Beschädigung oder Vernichtung von Sachen (Sachschaden) zur Folge hatte, für diese Folge aufgrund gesetzlicher Haftpflichtbestimmungen privatrechtlichen Inhalts von einem Dritten auf Schadenersatz in Anspruch genommen wird.

Hauptaussage

konditionaler
Nebensatz

kausale
Bestimmung

Linksattribut

Relativsatz

Rückbezug

Verweis auf
rechtliche Basis



Beispiel AVB

Überarbeitung

„Der Versicherer gewährt dem Versicherungsnehmer Versicherungsschutz für den Schaden, der während der Wirksamkeit der Versicherung eingetretene Schadenereignisse, Verletzung oder Gesundheitsschaden (Personenschaden) oder die Vernichtung von Sachen (Sachschaden) für diese Folge aufgrund gesetzlicher Haftpflichtbestimmungen r

Der Versicherer gewährt dem Versicherungsnehmer Deckung für Haftpflichtansprüche, die gegen ihn geltend gemacht werden.

Haftpflichtansprüche unterliegen gesetzlichen Haftpflichtbestimmungen privatrechtlichen Inhalts.

Sie bestehen dann, wenn der Versicherungsnehmer für Personen- oder Sachschäden verantwortlich gemacht werden kann.

Dieser Schaden muss während der Versicherungszeit entstanden sein, damit er unter die gewährte Deckung fällt.

Hauptaussage

Verweis auf rechtliche Basis

Kausale Bestimmung

Bedingung



Beispiel AVB

Thematische Kohärenz zur
Unterstützung mentales
Modell

(Thema/Rhema Paradigma,
anaphorische Bezüge,
Rekurrenzen)

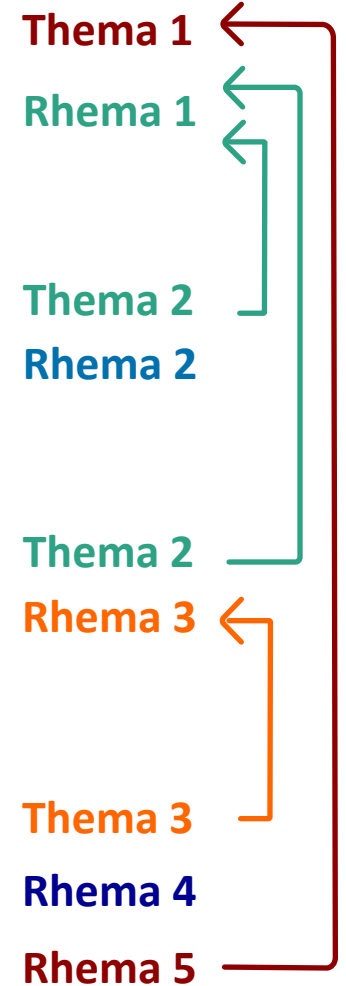
„Der Versicherer gewährt a
Versicherungsschutz für den
während der Wirksamkeit d
eingetretenen Schadenereig
Verletzung oder Gesundheit
(Personenschaden) oder die
Vernichtung von Sachen (S
für diese Folge aufgrund ge
Haftpflichtbestimmungen r

Der **Versicherer** gewährt dem Versicherungsnehmer **Deckung**
für **Haftpflichtansprüche**, die gegen ihn geltend
gemacht werden.

Haftpflichtansprüche unterliegen gesetzlichen
Haftpflichtbestimmungen privatrechtlichen Inhalts.

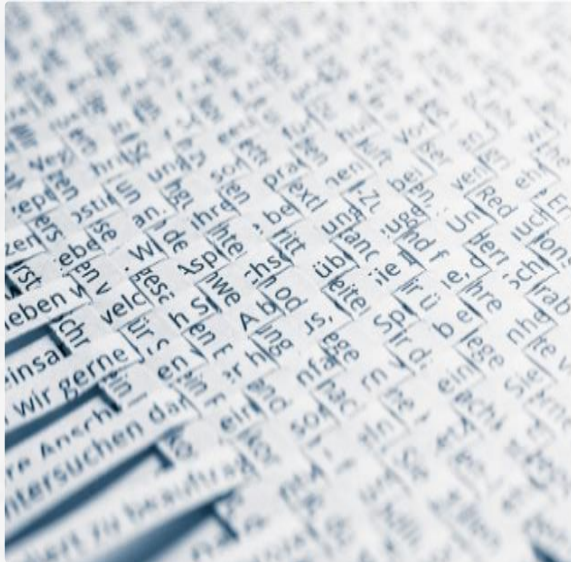
Sie bestehen dann, wenn der Versicherungsnehmer
für **Personen- oder Sachschäden verantwortlich**
gemacht werden kann.

Dieser Schaden muss während der Versicherungszeit
entstanden sein, damit er unter die gewährte **Deckung** fällt.





Beispiel Anschreiben



Wissenschaftliche Grundlagen in der Praxis

Handlungsorientiert und
verständlich schreiben heißt:

Botschaft bereits im Betreff
zusammengefasst

Handlungen logisch geordnet und
übersichtlich aufgearbeitet

Konsequent aktiv schreiben und immer
wieder in den Dialog eintreten

Regeln auf Satz- und Wortebene

Satzebene

lange, verschachtelte Sätze auflösen, passive
in aktive Sätze umwandeln, ...

Wortebene mit Auswirkung auf Satzebene

Normalisierungen, Funktionsverbgefüge,
Linksattribute auflösen, ...

Wortebene

lange Wörter kürzen, Floskeln und
Füllwörter streichen, bürokratische Begriffe
ersetzen, homogene Termini, ...



Beispiel Ansreiben

Wissenschaftliche
Grundlagen in der Praxis



Zugesagt: Wir fördern Ihre Sanierung

Wir freuen uns, dass Sie ... erhalten.

Wie geht es jetzt weiter?

- Bitte füllen Sie das Formular aus und schicken es uns zurück.
- Wir überweisen Ihnen den Bonus dann auf Ihr Konto.

Freundliche Grüße vom Potsdamer Platz

Handlungsorientierter Betreff
statt: Fördernummer 12345

Kunden emotional ansprechen
statt: Die Prüfung Ihres am
12.07.12 gestellten Antrags konnte
positiv beschieden werden.

Dialog entfalten
fehlt häufig

Grußformel
statt: mit freundlichen Grüßen



Verständliche Unternehmens- sprache

Unsere Dienstleistungen



Neue verständliche
Unternehmenssprache



Sprachschulungen



Textoptimierung



Sprachrichtlinie



Fachkonzept



Schriftgut-Analyse

Bisheriger Textbestand



Überarbeiteter
Textbestand

Verständliche Unternehmens- sprache

Unsere Dienstleistungen



Schriftgut-Analyse

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, ...)



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

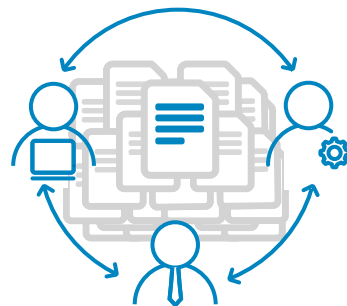


Verständliche Unternehmens- sprache

Technische Unterstützung



Library Manager



Redaktion

Analyse, Optimierung,
Kollaboration, Versionsführung,
Qualitätssicherung,
Kompetenzgemeinschaften



Library Textanalysis



Freies Schreiben

Sprachprüfung, Lesbarkeit,
Corporate Wording,
Vorschlagswesen



Empfänger

Zielgruppe,
Motivation, Kontext



Library Assistant

Sentiment Inbound



Grundlagen

Wissensmanagement,
Organisationstheorie, Text Mining,
Korpuslinguistik, LSA, LDA, ...

Textlinguistik, Verständlichkeits- /
Lesbarkeitsforschung,
Empirische Studien

Kognitionswissenschaft,
Mentale Modelle,
Sprechakttheorie



Was Sie davon haben

Ihre Benefits



Kundenzufriedenheit steigt

Insgesamt durch klare
Botschaften der Anschreiben

Beschwerdegrund
„Verständlichkeit“ nicht mehr
vorhanden

Beschwerdequote und
Kündigungsrate sinken

Kundenbindung steigt



Bearbeitungskosten sinken

Weniger Nachfragen der
Kunden durch transparente
Inhalte

Schnellere Bearbeitung durch
klare Vorgaben

Mitarbeiterzufriedenheit steigt



Druck- und
Portokosten sinken

Folgekorrespondenz bleibt aus

Mehrseitige Dokumente
werden kürzer



Karin Franke-Oberhauser, M.A.

+49 241 89 49 89 36

k.franke@semantics.de

Dipl.-Ing. José de la Rosa

+49 241 89 49 89 29

j.delarosa@semantics.de

semantics

Kommunikationsmanagement GmbH

Viktoriaallee 45

52066 Aachen

www.semantics.de



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!