

Corporate Language

**Markenwerte lesbar machen
und Kundenkommunikation optimieren**

April 2019

Das Entwickeln eines Corporate Designs und / oder neuer Markenwerte wird oft als „Chefsache“ einzelner Abteilungen betrachtet.

Dieser Prozess wird meistens von externen Agenturen begleitet.

Mitarbeiter, die nicht daran beteiligt waren, können die neuen Werte deshalb oft nicht mit Leben füllen.



So werden alte Texte und längst überholte Floskeln auf neues Papier gedruckt, ohne dass die Kunden und Geschäftspartner eine wirkliche Veränderung wahrnehmen.

Mit unseren Maßnahmen wollen wir Mitarbeiter für die Markenwerte begeistern, um anschließend eine konsistente Kommunikation der Markenbotschaften zu erreichen.

Gleichzeitig sorgen wir für eine hohe Verständlichkeit und Kundenorientierung in allen Texten. Dabei berücksichtigen wir die verschiedenen Kommunikationskanäle.

Zwei Treiber für Corporate Language

ANDSCOPIUM

Wir machen Kunden zu Fans.



Customer Experience

- Vereinfachung der Kundenkommunikation
- Vermeidung unnötiger Kontaktauslöser



Corporate Identity

- Stärkung der Marken-Positionierung
- Konsistente Kommunikation der Markenwerte

Überarbeitung der gesamten Kommunikation



Von der Konzeption zur Umsetzung

ANDSCOPIUM

Wir machen Kunden zu Fans.



Konzeption

- Auswahl der **Attribute** für die neue Sprache (z.B. *kundennah, zuverlässig, begeisternd, kompetent*)
- **Workshop** mit verantwortlichen Mitarbeitern und Anwendern, um gleiches Verständnis und hohe Akzeptanz zu sichern

Entwicklung der Corporate Language

- Erstellung der **Guideline** für das „look & feel“ der Kommunikation
- Entwicklung eines **Style Sheets** für die Regel- und Standardkommunikation sowie individuelle Schreiben

Überarbeitung Standard-Schreiben

- **Überarbeitung** aller wesentlichen Texte & Textbausteine
- Erstellung von **Vorlagen** für neue Texte & Regel-Kommunikation

Mitarbeiter-Trainings

- **Mitarbeiter-Schulungen** für die neue Corporate Language
- **Multiplikatoren-Trainings** für eine hohe Präsenz und Nachhaltigkeit
- Nach Bedarf: **Text-Coachings** am Arbeitsplatz oder „offline“

Schriftliche Standards

A Abkürzungen
Absätze

Absenderangaben
Abwesenheitsassistent
(Out of Office Reply)
Anlage(n)
Anrede

Anschrift / Adressfeld
Aufzählungszeichen
Ausrufezeichen

B Betreffzeilen
BIC und IBAN

C Claim

D Datum

E E-Mail

F Faxformulare
Formatierungshinweise
Fußzeilen

G Geschäftsform AG / GmbH
Gesetzestexte, Satzungen
und Verordnungen

Grußformulierung

K Kontonummern
Kurzmitteilungen

L Leerzeichen
Leerzeilen

N Nummerierungen

O Organisationskurzzeichen /
Abteilungsamen

P Partizipien
PS-Zeilen

S Satzaufbau
Satzlänge
Satzzeichen

Seitennummerierung /
Seitenumbruch
Silbentrennung

T Tabellen
Telefon- und Telefaxnummern

U Uhrzeiten
Unternehmensname/spezifische
Wörter und Begriffe

Unterschriften(regelung)

W Währungszeichen
Word-Vorlagen
Wortkunde

Z Zahlen / Ziffern
Zeilenende
Zitate und Verweise

Auf Basis von Corporate Design und Markenwerten von Mitarbeitern entworfen:

Kurze Erinnerung: Gleichen Sie bitte den fälligen Betrag aus?

Sehr geehrter Herr Müller,

jeder von uns kennt die folgende Situation: Wir wollen etwas schnell und gleich erledigen – und vergessen es in unserem hektischen Alltag stattdessen ganz!

Dann ist man oft für einen kleinen Hinweis dankbar. Vielleicht haben Sie einfach übersehen, dass ein Betrag von 00,00 € zur Zahlung fällig ist? Hier zur besseren Übersicht:

Zahlungsart	Vertragskonto	Rechnungs-Nr.	Kunden-Nr.	Fälligkeitstermin	Betrag
Teilzahlung				TT.MM.JJJJ	000,00 €
Fälliger Betrag					000,00 €

Bitte überweisen Sie die Summe bis zum TT.MM.JJJJ — unter Angabe Ihrer Kundennummer auf unser Konto 47110815 bei der Sparkasse Nirgendwo! Vielen Dank!

Sie haben inzwischen überwiesen? Dann vernichten Sie dieses Schreiben bitte einfach. / löschen Sie diese Mail ganz einfach!

Übrigens: Wenn Sie an unserem sicheren und bequemen Bankeinzugsverfahren teilnehmen, denken wir in Zukunft für Sie an Ihre Zahlungstermine. Dann ist immer alles ganz automatisch „im grünen Bereich“ und Sie haben Ihren Kopf frei für andere Dinge.

Ihre Grundgrün Energie GmbH

