

Styleguide Unternehmenskommunikation

Verteilt und effizient arbeiten

Inhalt

Inhalt.....	1
Einen „Styleguide“ zur Kommunikation?	2
Die Situation	2
Die Themen des Ratgebers	3
Sprache / Rechtschreibung.....	3
Internes “Glossar”	3
Der Brief	3
E-Mail	4
Das Telefonat	5
Interne Korrespondenz	5
Technische Dokumente, Berichte	6
Öffentlichkeitsarbeit	6
So erhalten Ihre Mitarbeiter praktische Hilfe.....	7
Word	7
Powerpoint.....	8
Form des Ratgebers	8
Der Inhalt lebt.....	9

Einen „Styleguide“ zur Kommunikation?

Kommunikation ist mehr als das halbe Geschäft...

Die Art, wie Sie mit Kunden und Interessenten, Medien und Mitarbeitern kommunizieren, ist entscheidend für Erfolg oder Misserfolg bei der Zielerreichung.

Die Situation

Die Arbeitswelt ändert sich, der Markt ist nicht konstant. Unternehmen müssen schnell reagieren. Das erzwingt Umstrukturierungen, Wechsel bei den Arbeitsgebieten, neue oder wegfallende Aufgaben und häufig verteilte Standorte und hohe Flexibilität und Fluktuation.

Verteiltes Arbeiten

Externe und interne Mitarbeiter arbeiten gemeinsam an Projekten, aber in verschiedenen Räumen, Gebäuden, Standorten: bundes-, europa- oder weltweit.

Gemeinsame Plattformen werden genutzt, aber gemeinsame Kommunikationsstrukturen, die den gleichmäßigen und hohen Qualitätsstandard sicherstellen, sind noch aufzubauen.

Keine „perfekte Sekretärin“?

Oft fehlt heute der „gute Geist“, die perfekte Sekretärin, die zu jeder Zeit weiß, wie der einzelne Geschäftspartner anzusprechen ist, die alle Abläufe „aus dem ff beherrscht“ und dafür sorgt, dass bei jedem Kontakt der gute Stil des Hauses gewahrt wird?

Häufig muss der einzelne Mitarbeiter neben seinen eigentlichen Aufgaben auch die Gestaltung der Kommunikation mit externen und internen Stellen bewältigen: Mitteilungen, Berichte und Informationen im Brief, Fax, über E-Mail oder Telefon weitergeben.

Definieren Sie für die Kommunikation im Außen- und auch Innenverhältnis Qualitätsstandards und Werte und geben Sie damit Ihren Mitarbeitern einen Ratgeber als Richtlinie und Anhaltspunkt.

Sie helfen Ihren Mitarbeitern und verbessern die Kundenkommunikation

Der Ratgeber spart all Ihren Mitarbeitern viel zeitraubendes Nachdenken über die individuelle Kommunikationsgestaltung; Mühe und Zeit, die besser in die eigentliche Aufgabe investiert wird. Gleichzeitig sorgen Sie für den gleichmäßig hohen Qualitätsstandard in der externen und internen Kommunikation und erleichtern vor allem neuen Mitarbeitern den Einstieg und die Einarbeitung in ihre neuen Aufgaben.

Die Themen des Ratgebers

Was wollen Sie in IHREN Ratgeber aufnehmen?

Welche Themen Ihr Kommunikations-Styleguide enthalten soll oder muss, das entscheiden Sie. Hier machen wir einige Vorschläge, die Sie dann ganz nach Ihren individuellen Anforderungen für sich abwandeln oder ergänzen oder streichen können.

Sprache / Rechtschreibung

Entscheiden Sie sich und nehmen Sie damit den Mitarbeitern zeitraubendes Überlegen ab: Neue oder alte Rechtschreibung?

Die Entscheidung sollte für die neue Rechtschreibung ausfallen. Denn sie ist - zwar noch in der Übergangsphase - offiziell. Das Umgewöhnen ist gar nicht so schwer. Die wichtigsten neuen Regeln merkt man sich leicht. Sie werden - mit einleuchtenden Beispielen - in Ihrem Kommunikationsratgeber erklärt.

Anglizismen, Fremdwörter - Deutsch oder „Denglisch“?

Ergreifen Sie Partei und legen Sie eindeutig fest, wie damit umzugehen ist:

Denken Sie an Ihre Zielgruppen. Wenn Sie in einer New-Economy Branche tätig sind, dann lassen Sie Fachwörter besser in ihrer Originalsprache - zumeist Englisch. Aber sorgen Sie dafür, dass diese richtig geschrieben werden, entscheiden Sie sich zum Beispiel ob Sie von einer „Domain“ oder von der „Domäne“ sprechen und verwenden Sie die gewählte Schreibweise immer einheitlich.

Internes "Glossar"

In den Ratgeber nehmen Sie ein Verzeichnis aller in Ihrem Haus verwendeten fremdsprachlichen Abkürzungen und deren Ursprung mit auf. So kennt jeder Mitarbeiter beim Gespräch mit dem Kunden die Herkunft der Abkürzung. Damit ersparen Sie auch neuen Mitarbeitern die Peinlichkeit des Nachfragens. Setzen Sie Ihr eigenes Wissen nicht auch bei Ihren Kommunikationspartnern voraus.

Wenn Ihre Zielgruppen eher konservativ sind, dann überprüfen Sie kritisch, ob Sie diese durch häufige Verwendung von Fremdwörtern und Anglizismen nicht verärgern könnten.

Der Brief

Form

Der Brief ist ein Teil Ihrer Geschäftsausstattung und folgt Ihrem Corporate Design. Das beschränkt sich nicht auf den Vordruck selbst, sondern umfasst auch die Typografie, also verwendete Schriftarten und -Größen, einzuhaltende Positionen und Abstände, Festlegungen für Bezugszeichen und Kommunikations- und firemenrechtliche Angaben, Anlagen- und Verteilervermerke.

Helfen Sie Ihren Mitarbeitern, das einheitliche Unternehmenslayout zu wahren, indem Sie für die Textverarbeitung Vorlagen zur Verfügung stellen, die das Ausfüllen der Standardinhalte automatisieren.

Geben Sie in Ihrem Ratgeber die Gründe an, warum Sie sich für ein bestimmtes Layout und für andere Vorgaben entschieden haben. Weisen Sie zum Beispiel auf positive gestalterische Elemente hin und auf den Nutzen des Wiedererkennungswertes beim Geschäftspartner. Damit motivieren Sie zusätzlich zur Beachtung und Wahrung des Corporate Design.

Unterschriftsblock

Treffen Sie einheitliche und eindeutige Regelungen für die Unterschrift(en) und nehmen Sie im Ratgeber anschauliche Beispiele auf.

Inhalt

Warum gute Formulierungen mit mehr oder weniger Erfolg immer wieder neu erfinden lassen? Füllen Sie den Ratgeber mit freundlichen und modernen Mustersätzen für typische Situationen: Besonders die Formulierung für Beginn und Schluss eines Schreibens fällt schwer, denn diese Sätze sind oft entscheidend, zum Beispiel in einem Angebot für einen noch unbekanntem Interessenten, den Sie als Kunden gewinnen wollen.

Mustersätze können Sie in der Textverarbeitung auch als Bausteine zum Auswählen und Einfügen zur Verfügung stellen.

Das Fax

Das Fax benötigt ein einheitliches Layout und Festlegungen für den Inhalt. Das Ausfüllen des Deckblattes kann in der Textverarbeitung automatisiert werden. Ein Fax ist ein rechtsgültiges Dokument. Treffen Sie Regelungen für die Unterschrift.

E-Mail

Format

Entscheiden Sie, in welchem Format Ihre Mitarbeiter E-Mail-Kontakte pflegen sollten. Viele Internet-Nutzer lehnen heute E-Mails ab, die nicht als reiner Text versendet werden (Nur-Text-Format). E-Mail Programme lassen diese Einstellung als Standardformat für Nachrichten zu. Entscheiden Sie, ob Sie Versand und Empfang von Datei-Anlagen bei E-Mails zulassen wollen. Viele Nutzer haben nicht unberechtigt Angst vor Viren.

Gliederung

Geben Sie Tipps zur Gliederung von Nur-Text-Nachrichten, um die Lesbarkeit für den Empfänger zu verbessern.

Stil

Auch in der E-Mail an die Empfänger denken und Richtlinien geben zur Wahrung von Höflichkeit und Form. Ist die ausschließliche Kleinschreibung zulässig? Welche Anredeform schlagen Sie in der internen und externen E-Mail vor?

Inhalt

Beziehen Sie Stellung dazu, für welche Zwecke die E-Mail das geeignete Medium ist. Komplexe Sachverhalte lassen sich übersichtlicher und einprägsamer und natürlich optisch sehr viel besser im Brief oder Fax - eben auf Papier - darstellen. E-Mails sind ein eher „flüchtiges“ Medium, das auf dem Bildschirm häufig nur überflogen wird.

Signatur

Geben Sie Ihren Mitarbeitern Tipps zu einer einheitlichen Signatur. Nützlich und höflich ist die Aufnahme weiterer Kommunikationsangaben: Telefon- und Faxnummer. Bei den gängigen E-Mail-Programmen lässt sich eine Signatur als Baustein festlegen, der automatisch jeder ausgehenden Nachricht angefügt wird.

Das Telefonat

Im Ratgeber legen Sie zumindest fest, wie sich der Mitarbeiter meldet, wenn er den Hörer abnimmt.

Hilfreich besonders für neue Mitarbeiter ist ein FAQ-Teil (frequently asked questions) im Kommunikationsratgeber, der Antwort auf häufig gestellte Kundenfragen gibt. Vielleicht ist auch ein kleines telefonisches „Reklamationstraining“ nützlich, dessen Kernaussagen Sie mit im Ratgeber aufnehmen.

Interne Korrespondenz

Formulare für Urlaub, Reisen ...

Für Standard-Vorgänge sollten Sie Formulare (Vorlagen) in der Textverarbeitung bereitstellen und auch diese so weit wie möglich automatisieren, um den Mitarbeitern Zeit und Monotonie beim Ausfüllen zu sparen. Zudem erleichtern Sie die Verwaltung und machen Rückfragen unnötig, wenn in Urlaubs-, Reise-, Fortbildungs- und ähnlichen Anträgen alle wichtigen Daten automatisch abgefragt werden.

Der Ratgeber kann auch Ihre unternehmensspezifischen Richtlinien für Urlaub, Reisen und Schulungsmaßnahmen enthalten und Anschriften von Reisebüros, Hotelketten oder Schulungsunternehmen, mit denen sich die Zusammenarbeit bewährt hat.

Einladung zur Besprechung, Ergebnisprotokoll

Wenn häufig Besprechungen notwendig sind, fördern Sie die Effizienz, indem Sie die Einladung und das Protokoll einer Besprechung entwerfen und als Richtlinie vorgeben. Im Großunternehmen sind bei der Einladung die Angabe des Einladenden, des Besprechungsraumes, Datum, Uhrzeit und Dauer sinnvoll. Nicht fehlen sollte das Thema und das Ziel, das während der Besprechung erreicht werden soll. und welche Personen zur aktiven Teilnahme eingeladen sind und wer lediglich in Kenntnis gesetzt wird. Möglicherweise wird Moderator und Protokollführer benannt. Die Zielformulierung hilft dem Moderator, die angesetzte Besprechungsdauer einzuhalten und das Ziel gemeinsam mit den Teilnehmern zu erarbeiten.

Beim Ergebnisprotokoll dürfen die tatsächlichen Teilnehmer nicht fehlen und die Angabe, ob oder in welchen Bereichen das Ziel erreicht wurde.

Der Ratgeber enthält Festlegungen über die Form des Protokolls. In der Textverarbeitung können diese beiden Dokumentarten automatisiert werden, so dass aus den Angaben der Einladung gleich das Protokoll generiert wird. Für den Protokolltext wird zum Beispiel die Form für getroffene Beschlüsse und noch zu erledigende Aufgaben mit Termin und Verantwortlichem festgelegt.

Technische Dokumente, Berichte

Der Inhalt selbst ist als Aufgabe für den Mitarbeiter schwer genug. Erleichtern Sie ihm diese Arbeit, indem Sie ihm Entscheidungen über die Form abnehmen.

Bei längeren Dokumenten ist zum Beispiel ein vorangestelltes Inhaltsverzeichnis wichtig. Entscheiden Sie, ob enthaltene Abbildungen zu beschriften sind und ob Index- oder Register verwaltet werden sollen.

Wenn solche Festlegungen einmal getroffen sind, kann Layout und Funktion in der Textverarbeitung automatisiert werden.

So fällt auch bei dieser Dokumentart die Qualitätseinhaltung nicht schwer.

Öffentlichkeitsarbeit

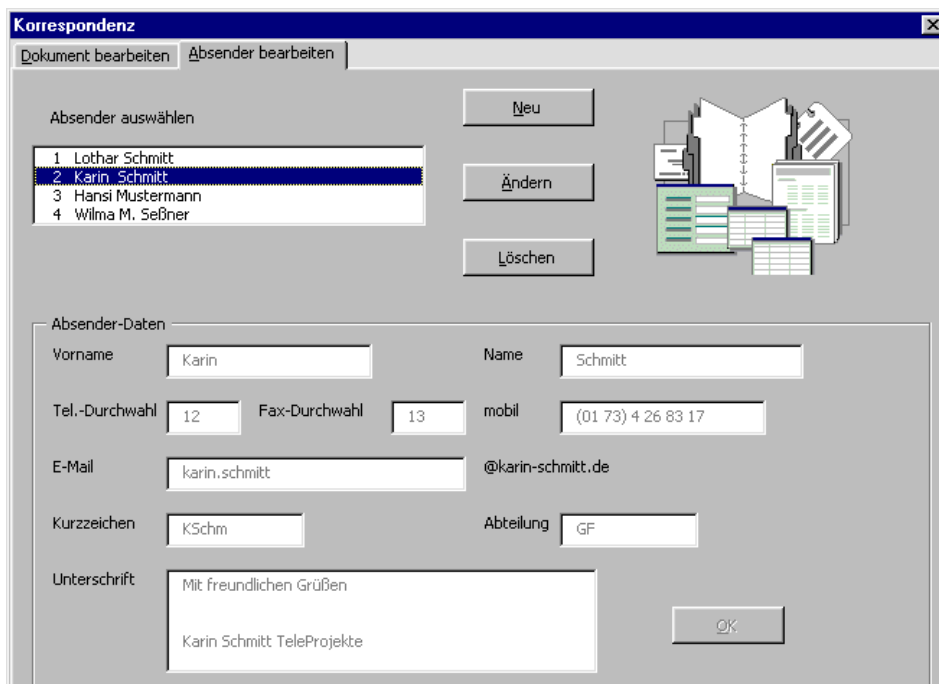
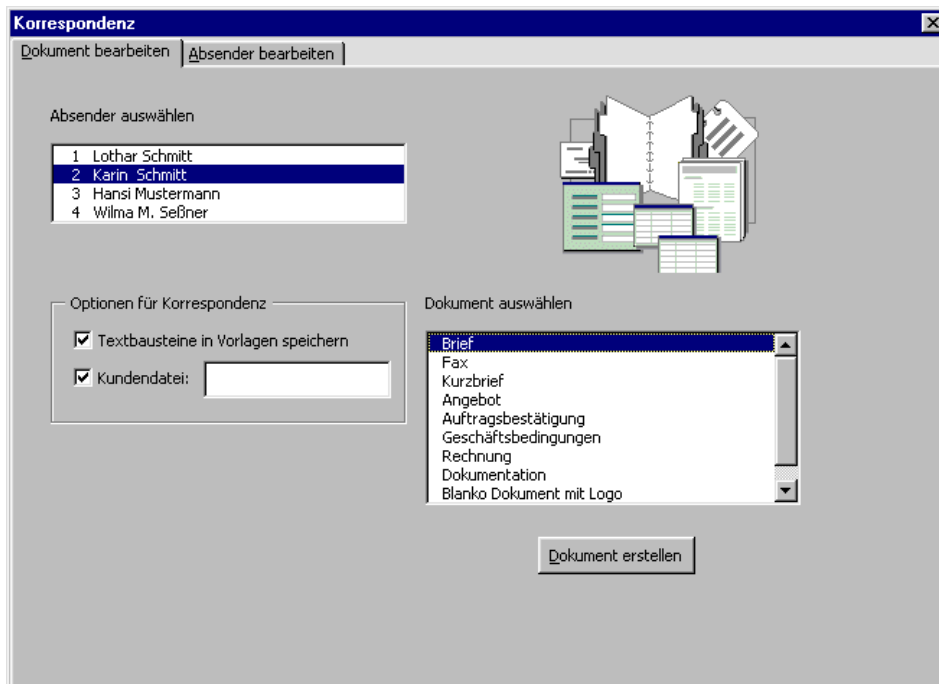
Im Ratgeber informieren Sie Ihre Mitarbeiter darüber, wer für Fragen der PR zuständig ist. Sorgen Sie dafür, dass Ihre Mitarbeiter über PR-Aktivitäten informiert sind. Das gilt auch für größere Werbemaßnahmen. Es ist unangenehm, bei Fragen von Kunden oder Bekannten nicht Bescheid zu wissen. Geben Sie im Ratgeber an, ob und wo zum Beispiel im Intranet oder Internet aktuelle Neuigkeiten zu finden sind.

So erhalten Ihre Mitarbeiter praktische Hilfe

Word

Für Microsoft Word haben wir einen "KorrespondenzManager", der Ihren Mitarbeitern das Schreiben im Corporate Design Ihres Unternehmens leicht macht.

Dazu wird einfach eine zusätzliche Schaltfläche in der Symbolleiste angeklickt, die dann Ihre individuelle Schreibumgebung öffnet.



Funktionen des KorrespondenzManagers

- Teamarbeit: An jedem Arbeitsplatz werden die Daten der Mitarbeiter einmalig gespeichert, für die Korrespondenz erledigt wird: Telefon- und Fax-Durchwahl, E-Mail-Adresse, persönliches und Abteilungskurzzeichen, Unterschriftsblock...
- Einheitliches Layout: Alle in Ihrem Haus üblichen Dokumentarten sind als Vorlagen in Ihrem Corporate Design vorhanden. Die gespeicherten Mitarbeiterdaten werden nach Ihren Vorgaben korrekt formatiert und eingefügt.
- Komfort: Beim Start fragt der KorrespondenzManager nur noch, welche Dokumentart von welchem der an dem Arbeitsplatz gespeicherten Mitarbeiter erstellt werden soll. Alles weitere - bis zum Eingeben des eigentlichen Textes selbst - geschieht dann automatisch.
- Textbausteine: Für jede Dokumentart im KorrespondenzManager können individuelle Textbausteine zum komfortablen Einfügen angeboten werden.
- Kundenadressen: Bei Briefdokumenten erfolgt Zugriff auf vorhandene Kundenadressen, wenn Sie dies wünschen. Oder eine neue Adresse wird einfach beim Schreiben des Briefes zur weiteren Verwendung gespeichert.
- Alles was der Mitarbeiter sonst wissen muss, erfährt er während der Arbeit in seinem elektronischen Styleguide Kommunikation oder kann es im Handbuch nachlesen - je nach dem, für welche Form Ihres Styleguides Sie sich entscheiden.

Powerpoint

Für Powerpoint bieten wir Ihnen die Anfertigung von Entwurfsvorlagen in Ihrem Corporate Design an. Dann sind Präsentationen für Ihre Mitarbeiter ein Kinderspiel.

Sie können sicher sein, dass immer die gewünschten Farbkombinationen, Schriftarten und Grafikelemente am richtigen Platz eingesetzt werden.

Präsentationstechnik

Was der Mitarbeiter sonst noch wissen muss, um erfolgreich für Ihr Unternehmen zu präsentieren, kann als Thema in den Styleguide mit aufgenommen oder bei einem speziellen Coaching übermittelt werden- ganz wie Sie wünschen.

Form des Ratgebers

Handbuch oder elektronisch?

Der Inhalt lebt

Handbuch

Da sich Markt, Kunden und Anforderungen ändern, muss natürlich auch der Inhalt des Ratgebers Schritt halten. Falls Sie sich für eine Handbuchform entscheiden, dann gestalten Sie modular, so dass Sie mühelos Teile austauschen oder ergänzen können.

Im Web

Am besten aufgehoben ist dieser Ratgeber aber im Netz, in einem nur für die Mitarbeiter über Passwort zugänglichen Bereich Ihrer Website oder in einem eigenen Intranet oder als elektronisches Handbuch, dessen Querverweise als Hyperlinks schnell aufzufinden sind. Der Ratgeber kann auch zum elektronischen Training in Form von E-Learning-Einheiten zur Verfügung gestellt werden. Zum Beispiel für ein "Online-Seminar für neue Mitarbeiter".

Wir helfen Ihnen

Gerne erarbeiten wir mit Ihnen gemeinsam einzelne Kapitel oder den gesamten Inhalt für Ihren Ratgeber und kümmern uns um die Herstellung, elektronisch oder auf Papier. Auch die sinnvolle Anpassung und Text-Automatisierung in Ihrer Microsoft-Office Umgebung können Sie gerne uns überlassen.

Anfragen: <mailto:styleguide@the-write-stuff.de>