

## Eckdaten

### Gründung des Instituts für Betriebslinguistik

1985 erhält Dr. Reiner Pogarell an der Universität Paderborn Drittmittel für einen Forschungsauftrag mit dem Titel „Linguistische Fragestellungen in der betrieblichen Praxis“. Erste Konzepte dieses Projektes werden im Jahr darauf in Paderborner Betrieben erprobt.

1987 stellt Pogarell in Paris an der Université 7 das Konzept „Linguistische Fragestellungen in der betrieblichen Praxis“ einem internationalen wissenschaftlichen Publikum vor. Darin wird der Begriff „Betriebslinguistik“ erstmals öffentlich dokumentiert. Wegen dieser Dokumentation gilt dieser Vortrag als IFB-Gründungsdatum. Weitere Konzepte werden in Unternehmen erprobt. Erste reguläre Seminare zu den Themen „Technische Kommunikation“ und „Zielwirksames Schreiben“ werden erfolgreich abgewickelt; Gesprächsseminare folgen.

1988 und 1989 werden während der Linguistischen Kolloquien in Bremen und Berlin wesentliche Elemente und Einzelheiten des Konzepts „Betriebslinguistik“ einer wissenschaftlichen Öffentlichkeit vorgestellt. Zahlreiche Vertreter aus Wirtschaft und Universität diskutieren erstmals konstruktiv miteinander.

1990 verlässt das Institut für Betriebslinguistik die Universität Paderborn. Seitdem sind wir viermal umgezogen!

### Besonderheiten

Es gibt Dinge, durch die wir uns von anderen unterscheiden.

- Wir trainieren fast immer im Team. Dadurch erreichen wir wirklich jeden unserer Seminarteilnehmer. Niemand wird ‚übersehen‘, fast jedes Einzel-Problem kann direkt im Seminar gelöst werden.
- Vor jedem Seminar stimmen wir die Inhalte haargenau auf Ihre Aufgabenstellung ab.
- Auch nach einem Seminar haben die Teilnehmer die Möglichkeit, uns in kommunikativen Fragestellungen anzusprechen.
- Im hauseigenen IFB Verlag Deutsche Sprache erscheint sowohl die Kundenzeitschrift des Instituts, die Betriebslinguistischen Beiträge, als auch direkt auf die Seminare abgestimmte weiterführende Literatur.
- Wir haben inzwischen über 10.000 Standardbriefe erfolgreich überarbeitet bzw. neu verfasst. Kunden waren Automobilhersteller, Banken, Versicherungen, Energieversorger, Lebensmittelhersteller, Fluggesellschaften, Verlage und Behörden.

### Angebotspalette

Schreibkultur

Beschwerde

Standardbriefe

Telefonieren

Sprechen

## Schreibkultur

Gute und zielwirksame Texte erstellen, das können wir. Und wir sind auch in der Lage, diese Fertigkeit zu vermitteln.

Wir bieten Schreibseminare u. a. zu folgenden Themen an:

- Moderne Briefkultur
- Berichte und Gutachten verständlich verfassen
- Moderne E-Mail-Kultur
- Zahlen und Statistiken verständlich aufbereiten
- Bürgernahe Texte
- Informelle Texte (Gratulationen, Kondulenz, ...)

Eine Übersicht über das Seminar „Moderne Briefkultur“ finden Sie auf der nächsten Seite.

Schreibe mir, wie du reden würdest,  
und du wirst einen guten  
Brief schreiben.

Goethe

## **Moderne Briefkultur**

Für viele Mitarbeiter gehört Schreiben und Formulieren zum Arbeitsalltag. Der Textausstoß ist enorm und nimmt stetig zu. Von den verfassten Texten kann viel abhängen: einzelne Vorgänge und Ergebnisse, aber auch das Image des Unternehmens und somit das Geschäftsergebnis.

Für manche Menschen ist Schreiben mit großem Aufwand verbunden. Sie müssen lange um jede Formulierung kämpfen, schlagen sich mit vielen unterschiedlichen Textbausteinen herum oder halten sich an vorgefasste und altbackene Schemata. Sie fertigen oft Texte, die ihr Ziel verfehlen.

In diesem Seminar vermitteln wir deshalb Methoden, Texte schnell, modern und lesbar zu verfassen.

### Ziele:

- Texte zielwirksam und schnell verfassen
- Texte sicher, stimmig und klar verfassen

### Zielgruppe

- Alle Mitarbeiter, die viel schreiben bzw. wichtige Texte verfassen müssen.

### Inhalte:

- Unternehmensziel und Schreibstil
- Was erwarten meine Leser?
- Was will ich transportieren?
- Vier Regeln für gute Satzgestaltung
- Gute und wirksame Textbausteine
- Einstieg und Ausstieg

### Dauer:

- 1 oder 2 Tage

### Materialien:

- Ausführliche Seminarunterlagen und begleitende Literatur

### Teilnehmer:

- Bis zu 12

## Umgang mit Beschwerden

Seit 1995 kümmern wir uns um die Beschwerden, die bei unseren Kunden eingehen. Arbeiteten wir früher mit den bekannten und teilweise komplizierten Modellen, so haben wir bald eine ganz eigene Methode entwickelt. Mit deren Hilfe können alle Beschwerden optimal behandelt werden. Schnell und ohne Ausnahmen.

Wir bieten dieses Seminar in vielen Varianten an. Z. B.

- Der Beschwerdeantwortbrief
- Beschwerden am Telefon
- Beschwerden vor Ort

Auf der nächsten Seite finden Sie eine Übersicht zum Seminar „Telefonbeschwerde“.

In Partnerschaften muss man  
sich manchmal streiten,  
denn dadurch erfährt man  
etwas mehr voneinander.

Goethe

## **Beschwerden am Telefon**

Dieses Seminar richtet sich an die Mitarbeiter der telefonischen Kundenbetreuung. Wir werden in diesem Seminar alle Fragen des Kundenumgangs in kritischen Situationen ansprechen und einüben. Dabei gilt es insbesondere bei Beschwerden, das Unternehmen als modernen Dienstleister zu präsentieren. Beschwerden sind eben keine Belästigungen, sondern das Gegenteil: eine wünschenswerte Gelegenheit, die Kundenbindung zu verbessern.

### Ziele:

- Die Chancen der Reklamation erfahren
- Den optimalen Umgang mit Beschwerden erlernen
- Kundenfreundlichkeit erhöhen
- Mit schwierigen Beschwerden besser fertig werden

### Zielgruppe:

- Mitarbeiter in beschwerderelevanten Bereichen

### Inhalte:

- Was sind Beschwerden?
- Versteckte Beschwerden erkennen
- Beschwerden und Empathie
- Die optimale telefonische Beschwerdebearbeitung
- Standards in der Beschwerdebearbeitung
- Zielsicherheit
- Schwierige Situationen und fallabschließende Standards

### Dauer:

- 1 oder 2 Tage

### Materialien:

- Ausführliche Seminarunterlagen und begleitende Literatur

### Teilnehmer:

- Bis zu 12

In all unseren Telefonseminaren üben wir das Gelernte in vielen sehr praxisnahen Übungen ein. Hierzu verwenden wir eine mobile Telefonanlage.

## Standardbriefe

Nur noch wenige Unternehmen können sich den Luxus erlauben, ohne Standardbriefe auszukommen. Aber selbst sogenannte frei formulierte Texte folgen oft inneren Vorlagen oder tatsächlichen Vorlagen, die sich irgendwo auf dem Rechner befinden. Man schreibt ab und überschreibt. So werden veraltete Inhalte und Formen über Jahre beibehalten.

Besser ist es, mit uns die eigenen Standardbriefe vollständig neu zu gestalten. Dabei kann es um einzelne Texte gehen oder um ein ganzes System. Oft ist es sinnvoll, den Wildwuchs an Standardbriefen durch ein neues System zu ersetzen.

### Wie gehen wir vor?

Unsere Standardmaßnahme setzt sich zusammen aus drei unterschiedlichen Teilschritten:

1. Werkstatt Standardbriefe  
Dieser Schritt dient der groben Strukturierung und Klassifizierung der zu erstellenden Schreiben.
2. Externe Überarbeitung  
In diesem Schritt erstellen die erfahrenen Texter des Instituts für Betriebslinguistik Ihre Schreiben. Danach durchlaufen die Briefe ein intensives Qualitätsmanagement.
3. Abschlusswerkstatt  
Der dritte Schritt dient der Absicherung. Erst danach erstellen wir die endgültigen Fassungen.

### Unsere Leistungen im Detail

1. Werkstatt Standardbriefe  
Wir setzen uns mit mehreren verantwortlichen Mitarbeitern Ihres Unternehmens zusammen, um mit Hilfe einer Gedankenkarte zu überprüfen, welche Standardbriefe und Textbausteine in Ihrem Unternehmen tatsächlich benötigt werden, welche überflüssig sind, welche neu gestaltet und welche neu geschaffen werden müssen.  
Dabei orientieren wir uns an den bisher bestehenden Briefen in Ihrem Unternehmen. Somit können wir die Texte an die tatsächlichen Arbeitsabläufe anpassen und verschaffen uns einen handhabbaren, gut strukturierten Überblick.

## 2. Externe Überarbeitung

Auf der Grundlage der Werkstatt erstellen wir nun die fehlenden Texte und überarbeiten die vorhandenen. Alle Briefe werden so gestaltet, dass sie im Höchstmaß der Kundenzufriedenheit dienen und einem modernen Beschwerdemanagement entsprechen. Selbstverständlich halten wir in dieser Phase engen Kontakt zu den zukünftigen Anwendern.

## 3. Abschlusswerkstatt

Gegen Abschluss der Maßnahme organisieren wir erneut eine gemeinsame Werkstatt, in der die endgültigen Arbeitsergebnisse vorgelegt und besprochen werden. Danach erstellen wir die komplette Schlussversion.

### **Was können Sie erwarten?**

Ihre Briefe stehen in einem bewährten System zueinander oder in einem neuen schlüssigen System. Sie passen zueinander und ergänzen sich perfekt. Das System ermöglicht es neuen Mitarbeitern, sich schnell einzuarbeiten.

Ihre Briefe sind darüber hinaus

- zielwirksam
- schön
- verständlich
- prägnant
- werbewirksam
- imagegerecht

formuliert.

Möchten Sie mit uns darüber sprechen, wie Sie die Briefe Ihres Kundendienstes, Ihrer Logistik, Ihres Verkaufs oder auch Ihrer Personalabteilung optimieren können? Dann melden Sie sich einfach bei uns.

Rund 10.000 Standardbriefe namhafter Unternehmen haben wir bereits verfasst. Gerne nennen wir Ihnen auch unsere umfangreichen Referenzen!

## Telefonieren

Telefonieren heißt ja zunächst sprechen. Allerdings bemerken die meisten Menschen einen großen Unterschied zwischen ihrer unmittelbaren und ihrer telefonischen Kommunikation. Manche telefonieren gerne, manche nicht.

Für ein gutes Gespräch muss die spezielle Situation des Telefonierens berücksichtigt werden. Häufig werden Gesprächspartner durch fehlende Rückmeldungen oder durch missverständliche Aussagen und falsche Reaktionen irritiert.

In diesem Seminar erarbeiten wir deshalb mit den Teilnehmern Methoden, um Telefonate zielsicherer, kundenorientierter und schneller zu führen. Eine bessere Selbstdarstellung des Unternehmens am Telefon ist ein angenehmer Nebeneffekt.

Es hört doch jeder nur  
was er versteht.

Goethe

## Gesprächstechniken

Auch Menschen, die gerne reden, haben mitunter ein mulmiges Gefühl, wenn sie bestimmte sprachliche Aufgaben lösen müssen.

Manchen Führungskräften fällt das Kritisieren schwer, anderen das Loben. Manchen Ingenieuren fällt das Plaudern schwer, anderen das Ablehnen.

Für alle sprachlichen Aufgaben gibt es Techniken. Wendet man diese an, wird alles ganz leicht.

Wir bieten Seminare u. a. für folgende Aufgabenstellungen an:

- Das Kritikgespräch
- Führen durch Kommunikation
- Informell kommunizieren
- Das Mitarbeitergespräch
- Das Rückkehrergespräch
- Das Beurteilungsgespräch
- Das Kündigungsgespräch

Auf der nächsten Seite finden Sie stellvertretend für alle Gesprächsseminare eine Präsentation zum Thema „Rückkehrergespräche“.

Was man nicht bespricht,  
bedenkt man auch nicht recht.

Goethe

## Das Rückkehrergespräch

Das Rückkehrergespräch ist ein hervorragendes Instrument, um Krankenstände zu verringern, Arbeitsabläufe zu optimieren und mehr Arbeitszufriedenheit zu erreichen. Das Sozialgesetzbuch (§84) sieht es sogar als zwingendes Instrument zur betrieblichen Wiedereingliederung vor. Falsch gehandhabt aber können solche Gespräche zu Missmut, Angst, Arbeitsunzufriedenheit und Motivationsverlust führen.

Wir erarbeiten deshalb in diesem Seminar einen sinnvollen Gesprächsfahrplan, anhand dessen diese Wiedereingliederungsgespräche erfolgreich geführt werden können.

### Ziele:

- Ziele und Funktionen des Rückkehrergespräches erkennen
- Optimale Gesprächsabläufe erreichen
- Gefahren- und Fehlerquellen erkennen und vermeiden
- Gesprächspartner richtig verstehen

### Zielgruppe:

- Führungskräfte, die Gespräche nach Fehlzeiten führen

### Inhalte:

- Ziele des Rückkehrergespräches
- Meine Rolle im Gespräch
- Der optimale Ablauf
- Gespräche zielgerichtet und teilnehmerorientiert vorbereiten
- Die Balance zwischen Sorge und Bestimmtheit
- Schwierige Gespräche
- Dokumentationsmöglichkeiten

### Dauer:

- 1 Tag

### Materialien:

- Ausführliche Seminarunterlagen und begleitende Literatur

### Teilnehmer:

- Bis zu 12

## Außerdem

Neben unseren Maßnahmen zu Kernthemen führen wir bereits seit vielen Jahren erfolgreich Seminare zu folgenden ergänzenden Themen durch:

- Vom Umgang mit der Zeit (Zeitmanagement)
- Vom Umgang mit Veränderungen
- Vertrauen – bekommen und schenken
- Kultur für Führungskräfte
- Handeln und Kommunizieren in Deutschland (für ausländische Fachkräfte)
- Interkulturelle Kommunikation
- Erfolgreich im Nachkassio (ein Seminar für Sperrkassierer)
- Moderne Umgangsformen (Geschäftsknigge)

Ihr habt das Recht,  
gesittet pfui zu sagen.

Goethe

Wir haben genug Zeit,  
wenn wir sie nur richtig  
verwenden.

Goethe

## Das sind wir



Dr. Reiner Pogarell



Myriam Grobe



Gloria Nsimba



Florentina Kerelaj



Barbara Schmeling



Dirk Käser



Yvonne Lohmeier

## Der VDS und wir

Seit seiner Gründung im Jahr 1997 arbeiten wir eng und intensiv mit dem Verein Deutsche Sprache zusammen. Der inzwischen mit Abstand größte deutsche Sprachverein ist mit 36.000 Mitgliedern das weltweite Netz der deutschen Sprache.

Gerne und erfolgreich zeichnen wir z. B. Unternehmen und Behörden aus, die sich durch einen besonders kreativen Umgang mit der deutschen Sprache auszeichnen.

Der offizielle Segen für ein sprachliches Produkt durch eine so große Autorität kann sehr wertvoll sein.

Die E.ON Vertrieb Deutschland GmbH wird für ihr Handbuch „Unsere Sprache“ ausgezeichnet!



Vorsitzender des VDS Prof. Walter Krämer (2. v. l.), zwischen Dr. Uwe Kolks und Dr. Stefan Vogg (E.ON-Geschäftsführung), mit Dr. Reiner Pogarell, und dem Projektteam.