

INSIDE THE DOCUMENT: DIE KRAFT DER SPRACHE

CommunicationLab
INSTITUT FÜR VERSTÄNDLICHKEIT



AEDOD Frühjahr 2025

2. April 2025

Oliver Haug

WORDS
HAVE
POWER



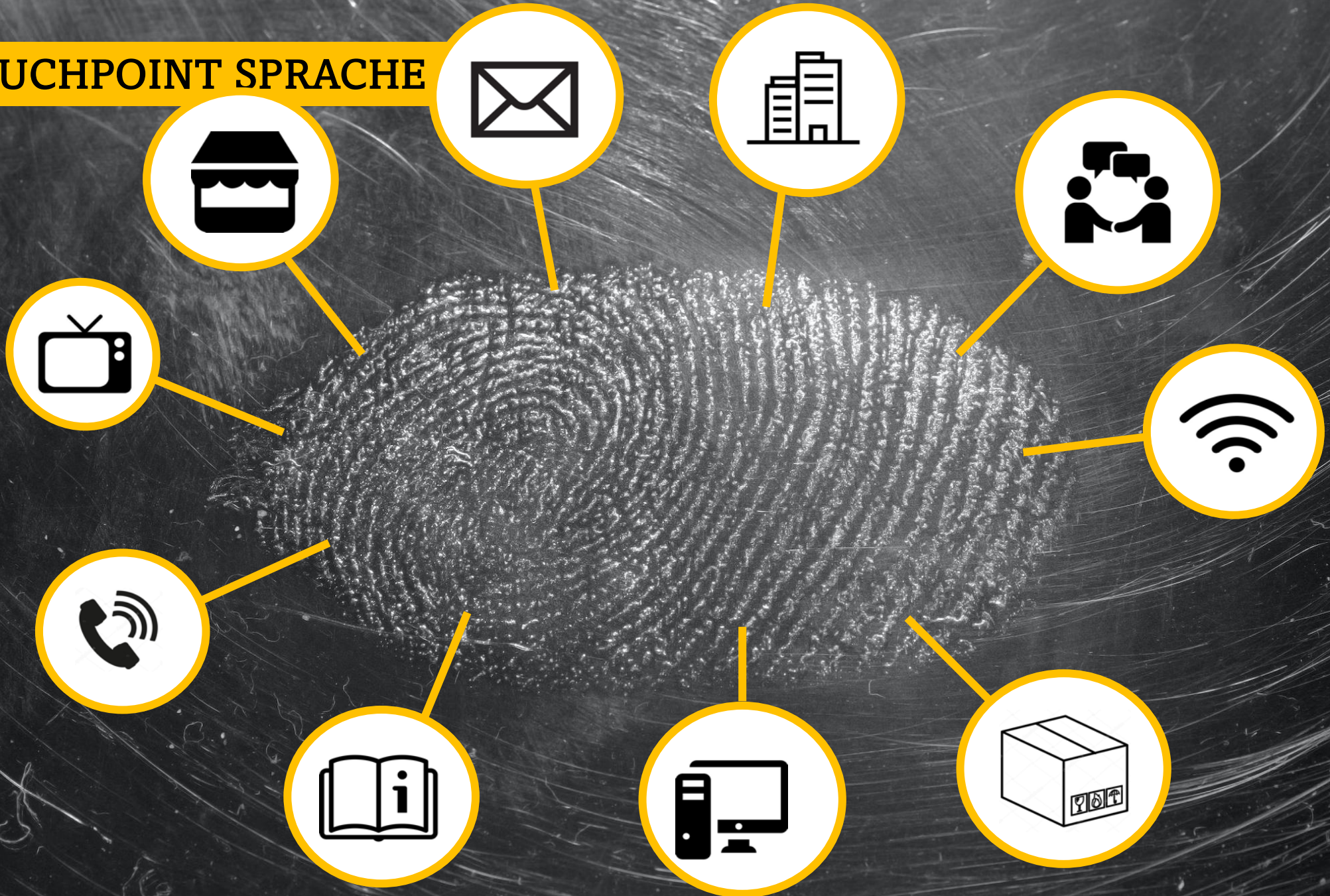
Am Anfang war das Wort.

The background of the slide is a dark, deep blue or black. It is filled with numerous out-of-focus, circular light spots in shades of blue, purple, and magenta, creating a bokeh effect. In the center-left area, there is a bright, multi-colored light burst or starburst effect, with rays of light extending outwards in various directions, primarily in shades of pink, purple, and blue. The overall impression is one of digital energy and futuristic aesthetics.

Sprache im Zeitalter der künstlichen Intelligenz



TOUCHPOINT SPRACHE





ANFORDERUNGEN AN DOKUMENTE

UNTERNEHMEN

- Fachliche Anforderungen
- Juristische Anforderungen
- Technische Anforderungen
- Wirtschaftliche Anforderungen
- etc....



KUND*INNEN

- Relevant
- Verständlich
- Markenkongform
- Barrierefrei
- etc...



WARUM VERSTÄNDLICH?

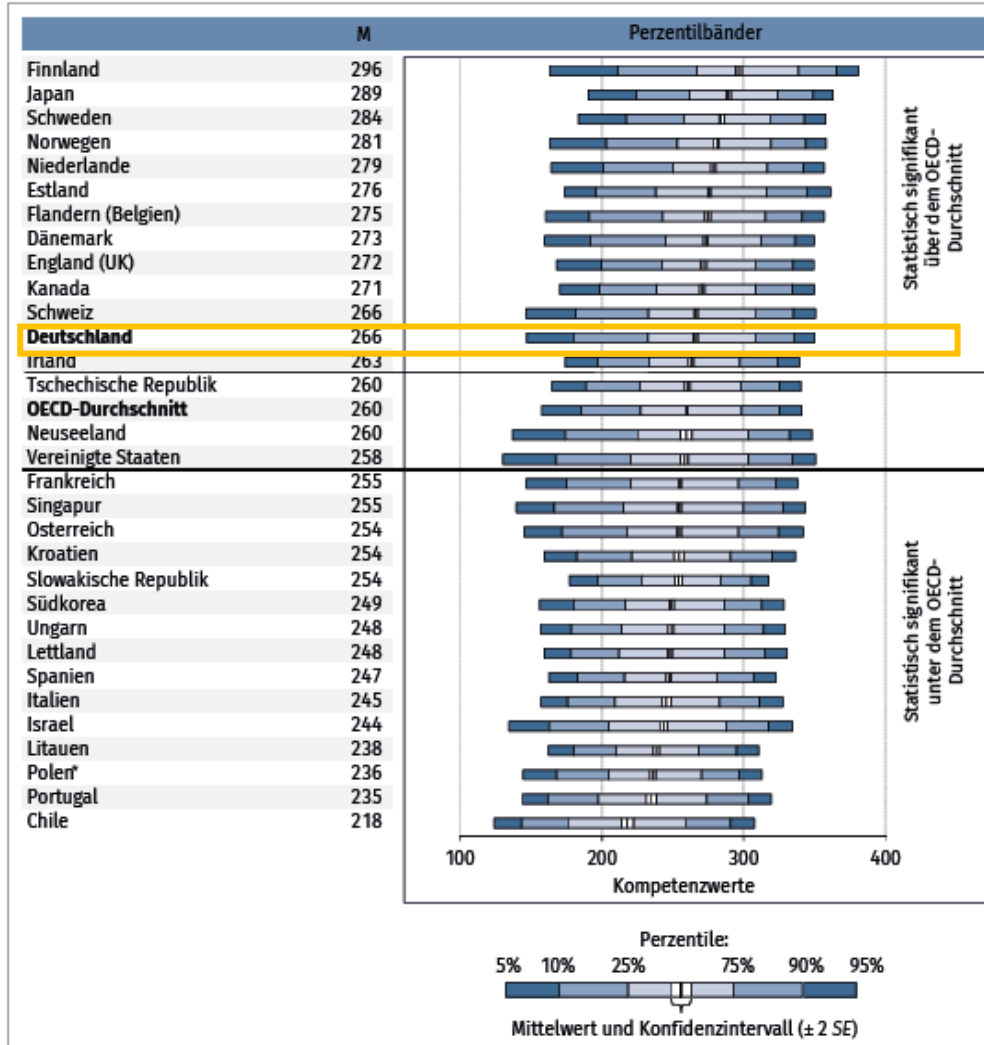
Programme for the International Assessment of Adult Competencies

- OECD-weite Studie mit 31 teilnehmenden Ländern.
- In PIAAC werden grundlegende Kompetenzen von erwerbsfähigen Erwachsenen erhoben.
- Die Grundgesamtheit besteht aus Personen im Alter von 16 bis 65 Jahren.
- Pro Land werden 4.000–5.000 Personen befragt. Untersucht werden:
 - Lesekompetenzen
 - alltagsmathematische Kompetenzen
 - adaptive Problemlösungskompetenzen
- Die teilnehmenden Personen bearbeiten Kompetenzaufgaben selbstständig an einem Tablet (unter Aufsicht der Interviewer*innen) und ohne zeitliche Begrenzung.

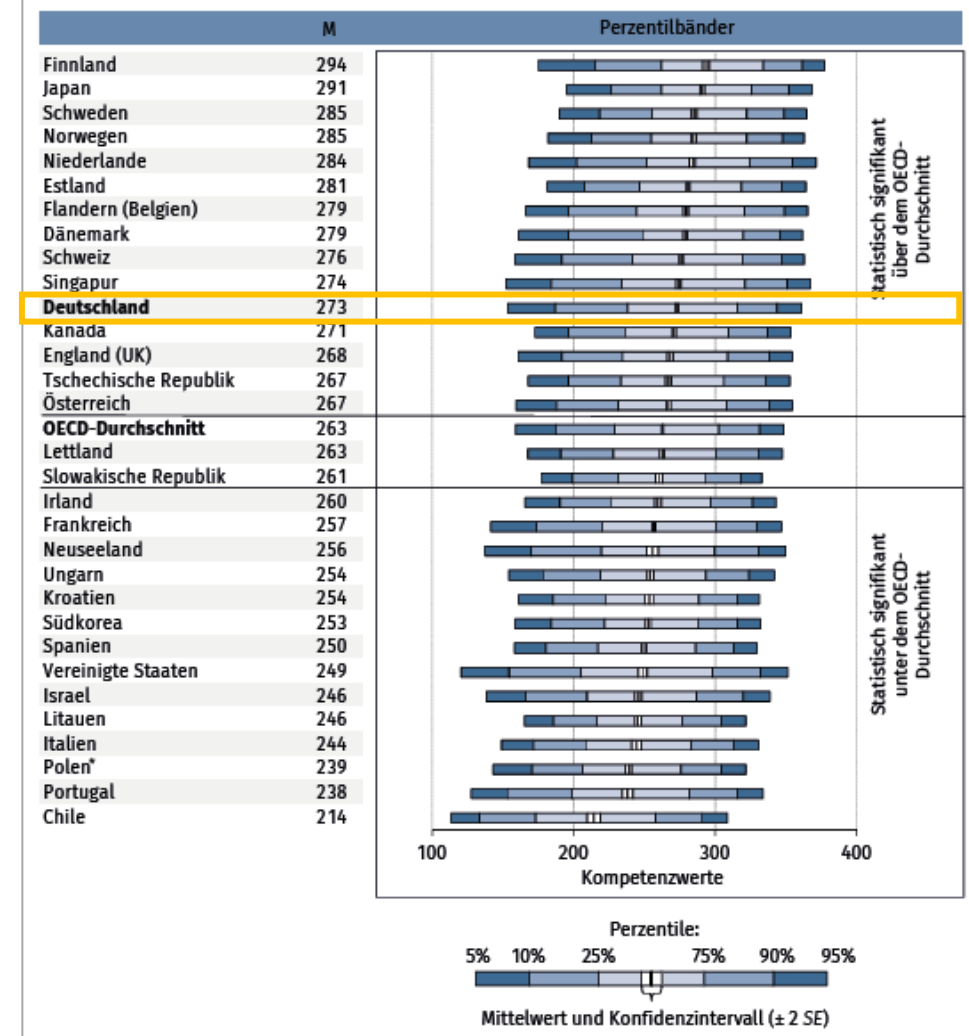
KOMPETENZ-STUFEN		
STUFE	PUNKTE	KOMPETENZ
V	≥ 376	sehr hoch
IV	326 - 375	hoch
III	276 - 325	fortgeschritten
II	226 - 275	mittel
I	176 - 225	niedrig
>I	≤ 175	elementar

WARUM VERSTÄNDLICH?

Mittelwerte und Streuungen der Lesekompetenz im internationalen Vergleich



Mittelwerte und Streuungen der alltagsmathematischen Kompetenzen im intern. Vergleich



WARUM MARKE?



Hej!



„Sprache ist ein Teil unserer Identität.

Sie ist Ausdruck für die Kultur,

die bei uns herrscht.“

Benny Hermanson, Marketing Manager, IKEA Deutschland

WARUM BARRIEREFREI?



FALLSTUDIE



I JUST
CALLED ...



HDI

FALLSTUDIE

- 1 Identifizierung der wichtigsten Geschäftsvorfälle
- 2 Erste formale Analyse mit der Sprach-Software TextLab
- 3 Extraktion der Text-Bausteine aus den Systemen und Aufbereitung für die Überarbeitung
- 4 Festlegung von Terminologie und Zielwerten in der Sprach-Software TextLab
- 5 Test und Optimierung des Zusammenwirkens der Text-Bausteine auf Basis von Muster-Briefen
- 6 Kommentierung der Texte durch Sprach-Experten
- 7 Optimierung der Texte durch Sprach-Experten
- 8 Rücksprache und Abstimmung mit den Experten bei HDI
- 9 Freigabe der optimierten Text-Bausteine durch HDI
- 10 Festlegen des Corporate Wordings in einem Leitfaden und Speicherung in TextLab
- 11 Entwicklung eines Corporate Wordings



TONALITÄT

original

Damit wir Ihr Anliegen rasch bearbeiten können, senden Sie uns bitte die in der Anlage aufgeführten Unterlagen zu.

optimiert

Wir möchten Ihnen **gerne** schnell weiterhelfen. Dafür benötigen wir noch einige Dokumente. Schicken Sie uns diese bitte zu. Eine genaue Liste haben wir für Sie beigelegt.

LESER-ANSPRACHE / AKTIV STATT PASSIV

original

Ferner werden folgende weitere Unterlagen in Kopie benötigt

Hierfür anfallende Kosten werden von uns übernommen.

optimiert

Senden Sie uns bitte eine Kopie dieser Unterlagen:

Das ist für Sie kostenlos.

EINZELNE BEGRIFFE / FACHBEGRIFFE

original

geben wir zu bedenken

tarifplangemäß

geschäftsgemäß

unterbreiten

Ausschüttung

Bezugsrecht

optimiert

bitte bedenken Sie

Entsprechend des Tarifs | entsprechend Ihres gewählten Tarifs

geschäftlich | nach unseren Geschäftsbedingungen | nach unserem Vertrag

anbieten | vorschlagen | ein Angebot machen

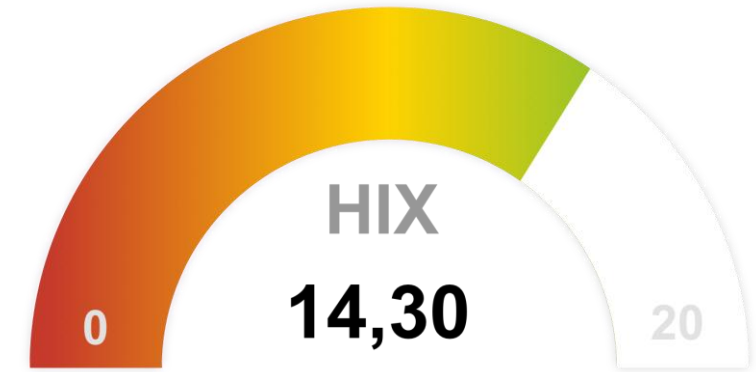
Sie erhalten xxx Euro (Ausschüttung)

Empfänger der Leistung | Wer erhält die Leistung?



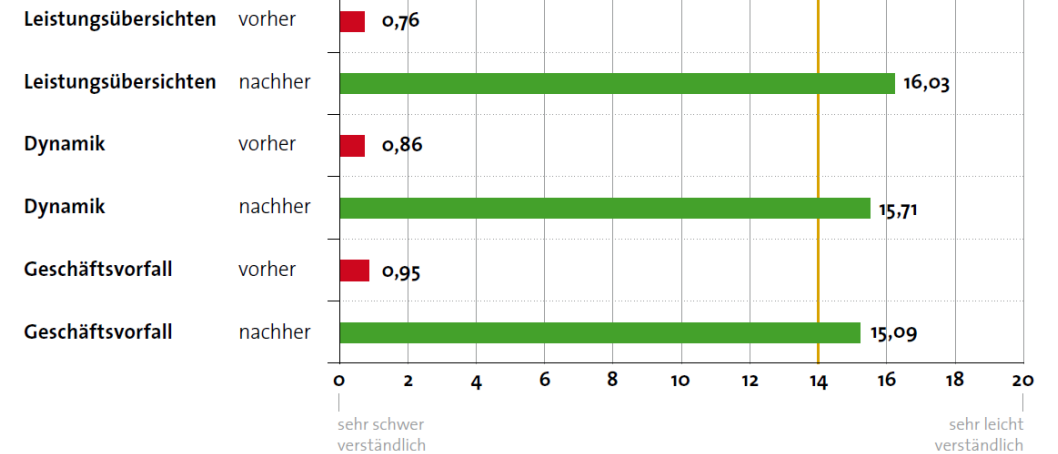
FALLSTUDIE

MESSBAR VERSTÄNDLICH



BRIEFE

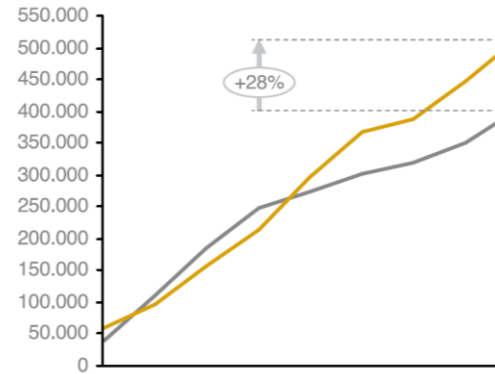
BEWERTUNG



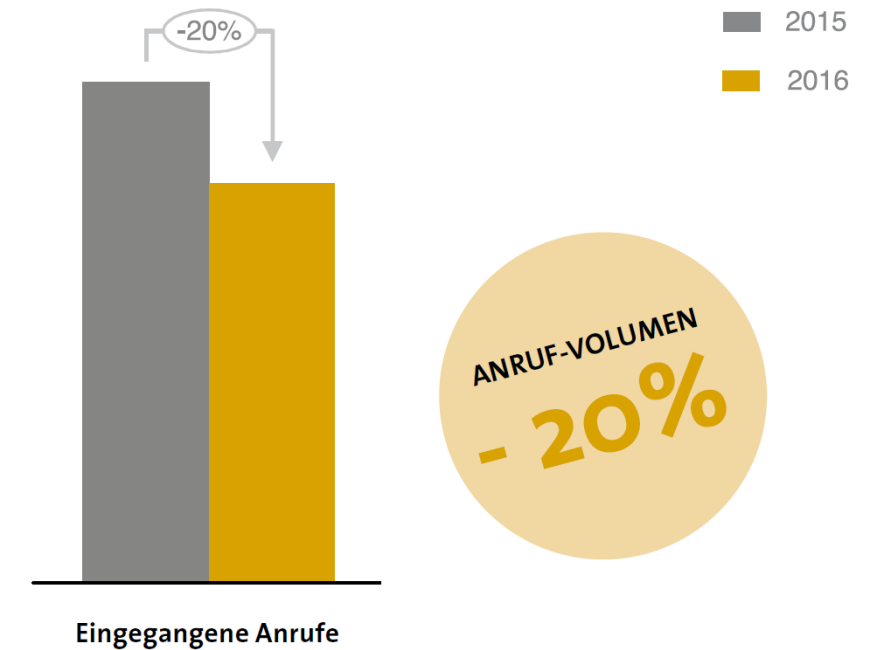
FALLSTUDIE

MESSBAR ERFOLGREICH

VERGLEICH ANZAHL LEISTUNGSÜBERSICHTEN



VERGLEICH ANZAHL ANRUF-E (Stand Januar 2016)



ART: DIE KUNST AM WORT



ATTENTION



RULES



TOOLS



TOOLS



Guidelines



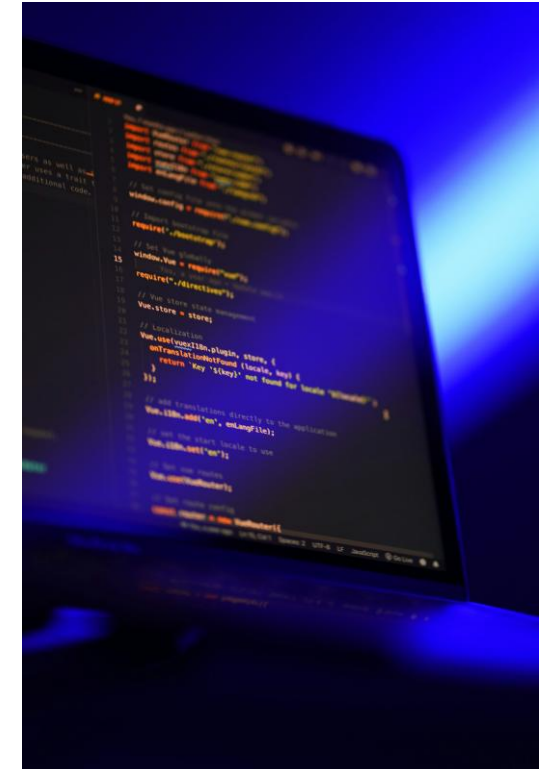
Brand-Hub



KPIs



Software & KI



TEXTLAB – LIVE DEMO

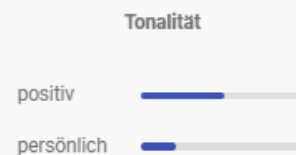
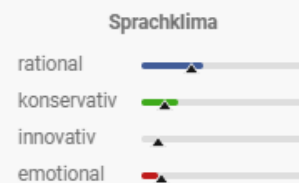




HÜTTENHÖLZ

Das Traunsteiner Trachtenstüberl

Seit 1899 – aus Liebe zu Bayern, aus Liebe zur Tradition.



Nach Ampelfarbe :   

Nur Relevantes für : ☒ HIX ☐ CLIX



↶ ↷ **B** *I* U ~~S~~ sans-serif 12pt Absatz

Betreff: 1. Mahnung - Offener Rechnungsbetrag / Rechnungsnummer Nr. 123456789

Sehr geehrte Frau Wolpertinger,

unsere Buchhaltung hat festgestellt, dass die folgende Rechnung trotz Fälligkeit und vorangegangener Zahlungserinnerung noch nicht beglichen wurde:

- Rechnungsnummer : [Rechnungsnummer]
- Rechnungsdatum: [Datum]
- Fälligkeit : [Datum]
- Offener Rechnungsbetrag : [Betrag] EUR

Bitte überweisen Sie den ausstehenden Rechnungsbetrag umgehend, spätestens jedoch bis zum 30.03.2025, auf unser unten genanntes Konto.

Sollte der ausstehende Rechnungsbetrag bereits beglichen sein, betrachten Sie dieses Schreiben als gegenstandslos; andernfalls weisen wir Sie darauf hin, dass bei weiterem Zahlungsverzug Mahngebühren sowie Verzugszinsen gemäß §§ 286, 288 BGB anfallen und wir uns vorbehalten, ein Inkassounternehmen oder rechtliche Schritte einzuleiten.

Wir erwarten Ihre fristgerechte Zahlung und hoffen auf eine zügige Erledigung.

Mit freundlichen Grüßen

Hüttenholz GmbH & Co. KG

13 Rechtschreibung

69% Sprachklima +

3 Verständlichkeit

1 Schachtelsätze

1 Zu lange Sätze

Anteil am Text: Aktuell 5,6% | Ziel 2.5%

1 Zu lange Wörter

49 Wortwahl

20 Corporate Language

-6 Tonalität

4 Grammatik und Stil +

Änderungen verwerfen ✕



↩ ↪ B I U S ...

Betreff: 1. Mahnung - Offener Rechnungsbetrag / Rechnungsnummer Nr. 123456789

Sehr geehrte Frau Wolpertinger,

unsere Buchhaltung hat festgestellt, dass die folgende Rechnung trotz Fälligkeit und vorangegangener Zahlungserinnerung noch nicht beglichen wurde:

- Rechnungsnummer : [Rechnungsnummer]
- Rechnungsdatum: [Datum]
- Fälligkeit : [Datum]
- Offener Rechnungsbetrag : [Betrag] EUR

Bitte überweisen Sie den ausstehenden Rechnungsbetrag umgehend, spätestens jedoch bis zum 30.03.2025, auf unser unten genanntes Konto.

Sollte der ausstehende Rechnungsbetrag bereits beglichen sein, betrachten Sie dieses Schreiben als gegenstandslos ; andernfalls weisen wir Sie darauf hin, dass bei weiterem Zahlungsverzug Mahngebühren sowie Verzugszinsen gemäß §§ 286, 288 BGB anfallen und wir uns vorbehalten, ein Inkassounternehmen oder rechtliche Schritte einzuleiten.

Wir erwarten Ihre fristgerechte Zahlung und hoffen auf eine zügige Erledigung.

Mit freundlichen Grüßen

Hüttenholz GmbH & Co. KG

Zeichen-Anzahl: 1053



↩ ↪ B I U S ...

generiert von  ✓

1. Mahnung - Offener Rechnungsbetrag / Rechnungsnummer Nr. 123456789

Grüß Gott, Frau Wolpertinger,

Wir bitten Sie, den offenen Betrag zu überweisen. Hier sind die wichtigsten Daten:

- Rechnungsnummer: 123456789
- Rechnungsdatum: [Datum]
- Bitte zahlen Sie den offenen Betrag bis: 30.03.2025
- Offener Rechnungsbetrag: [Betrag] EUR

Bitte überweisen Sie den Betrag auf unser Konto. Wir freuen uns auf Ihre fristgerechte Zahlung und schätzen Ihre Kooperation.

Mia san fia si do!

Pfiat eahna,

Ihre Hüttenholz GmbH & Co. KG

p

Zeichen-Anzahl: 527

TextLab-Version

[Impressum](#) | [Datenschutz](#)

Sprache: Deutsch (auto) ▼

Textsorte: Brief Hüttenholz ▼



↶ ↷ B I U S ...

Betreff: 1. Mahnung - Offener Rechnungsbetrag / Rechnungsnummer Nr. 123456789

Sehr geehrte Frau Wolpertinger,

unsere Buchhaltung hat festgestellt, dass die folgende Rechnung trotz Fälligkeit und vorangegangener Zahlungserinnerung noch nicht beglichen wurde:

- Rechnungsnummer : [Rechnungsnummer]
- Rechnungsdatum: [Datum]
- Fälligkeit : [Datum]
- Offener Rechnungsbetrag : [Betrag] EUR

Bitte überweisen Sie den ausstehenden Rechnungsbetrag umgehend, spätestens jedoch bis zum 30.03.2025, auf unser unten genanntes Konto.

Sollte der ausstehende Rechnungsbetrag bereits beglichen sein, betrachten Sie dieses Schreiben als gegenstandslos ; andernfalls weisen wir Sie darauf hin, dass bei weiterem Zahlungsverzug Mahngebühren sowie Verzugszinsen gemäß §§ 286, 288 BGB anfallen und wir uns vorbehalten, ein Inkassounternehmen oder rechtliche Schritte einzuleiten.

Wir erwarten Ihre fristgerechte Zahlung und hoffen auf eine zügige Erledigung.

Mit freundlichen Grüßen

Hüttenholz GmbH & Co. KG

p

Zeichen-Anzahl: 1053



↶ ↷ B I U S ...

generiert von

Betreff: 1. Mahnung - Sie haben die Rechnung noch nicht bezahlt.
Rechnungs-nummer:
123456789

Hallo Frau Wolpertinger,

Unsere Buch-haltung hat gesehen:
Sie haben die Rechnung noch nicht bezahlt.
Sie sollten die Rechnung schon bezahlen.
Wir haben Ihnen das schon gesagt.

Rechnungs-nummer:
[Rechnungs-nummer]

Rechnungs-datum: [Datum]

Fälligkeit: [Datum]

Sie müssen noch Geld bezahlen.
Das Geld ist: [Betrag] EUR.

Sie müssen uns noch Geld bezahlen.
Bitte überweisen Sie das Geld sofort.
Sie können das Geld auch bis zum 30. März 2025 überweisen.
Die Infos zu unserem Konto stehen unten.

Vielleicht haben Sie die Rechnung schon bezahlt.
Dann ist dieser Brief für Sie nicht wichtig.
Vielleicht haben Sie die Rechnung noch nicht bezahlt.
Dann müssen Sie jetzt bezahlen.

p

Zeichen-Anzahl: 1135

Verständlichkeit



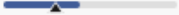
HIX 20
Zielwert: 14

Corporate Language

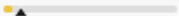


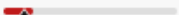
CLIX 100
Zielwert: 80

Sprachklima

rational 

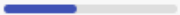
konservativ 

innovativ 

emotional 

Tonalität

positiv 

persönlich 

Filter für die Parameter-Ansicht

Nach Ampelfarbe:   

Nur Relevantes für: HIX CLIX








AINSTEIN HILFT
AKTUALISIEREN

↶ ↷
B I U ↺
sans-serif 12pt Absatz
≡ ≡ ≡ ≡
≡ ≡ ≡ ≡
≡ ≡ ≡ ≡
≡ ≡ ≡ ≡
≡ ≡ ≡ ≡

Betreff: 1. Mahnung - Sie haben die Rechnung noch nicht bezahlt.
Rechnungs-nummer:
123456789

Hallo Frau Wolpertinger,

Unsere Buch-haltung hat gesehen:
Sie haben die Rechnung noch nicht bezahlt.
Sie sollten die Rechnung schon bezahlen.
Wir haben Ihnen das schon gesagt.

Rechnungs-nummer:
[Rechnungs-nummer]

Rechnungs-datum: [Datum]

Fälligkeit: [Datum]

Sie müssen noch Geld bezahlen.
Das Geld ist: [Betrag] EUR.

Sie müssen uns noch Geld bezahlen.
Bitte überweisen Sie das Geld sofort.
Sie können das Geld auch bis zum 30. März 2025 überweisen.
Die Infos zu unserem Konto stehen unten.

Vielleicht haben Sie die Rechnung schon bezahlt.
Dann ist dieser Brief für Sie nicht wichtig.
Vielleicht haben Sie die Rechnung noch nicht bezahlt.
Dann müssen Sie jetzt bezahlen.

16 Rechtschreibung +

80% Sprachklima +

1 Verständlichkeit +

25 Wortwahl +

12 Corporate Language -

8 Sprachregeln < >

0 Bank-Verbindungen < >

1 Datumsangaben < >

1 Große Zahlenwerte < >

1 Währungen < >

0 Uhrzeiten < >

0 Internet-Adressen < >



CommunicationLab
INSTITUT FÜR VERSTÄNDLICHKEIT



TextLab testen?

Melden Sie sich gerne – ich freue mich drauf!

Oliver Haug
Direktor

Tel: -49 731 9328411
Mob: +49 176 24114516
E-Mail: oliver.haug@comlab-ulm.de

H&H Communication Lab GmbH
Institut für Verständlichkeit

Hindenburgring 31
89077 Ulm
www.comlab-ulm.de | www.text-lab.de