

**wortwelt® Kurz-Studie September 2003:
Wording im Immobilien-Management**

Axel Ebert, Markus Ruppig

wortwelt® ist die österreichische Spezial-Agentur für Unternehmenssprache. Axel Ebert, Karin Krobath, Michael Haunschmid, Markus Ruppig und Ralf Tometschek setzen seit 2001 Wording-Projekte erfolgreich um. Bisher für über 100 zufriedene Kunden: Telekommunikation Finanzdienstleister, Industrie, öffentliche Verwaltungen, ...

Wir freuen uns auf Ihre Nachricht: textfrische@wortwelt.at

A. Einleitung

Unternehmen investieren heute stark in den Aufbau ihres Images – via Marketing, Werbung und PR. Die Wirkung der Alltagskorrespondenz (Personal-Marketing, Rechnungen, Beschwerde-Antworten,...) für das Unternehmens-Images wird häufig unterschätzt. Wording steht für eine Sprache die das Unternehmens-Image stärkt.

Die Korrespondenz im Immobilien-Management ist in Ihrer Sprache juristisch geprägt. In der folgenden Studie haben wir die Jahreskostenabrechnung eines Immobilien-Unternehmens nach Wording-Kriterien neu formuliert und diesen Brief mit dem Original-Brief auf Image und Verständlichkeit getestet.

B. Ziele

Diese Studie sucht Antworten zu folgenden Fragen:

- Welches Unternehmens-Image wird durch die Briefe (2 Textversionen) vermittelt?
- Welcher der beiden Briefe wird nach Verständlichkeits-Kriterien¹ besser bewertet?

C. Vorgehensweise

An der Studie nahmen 73 Personen teil: Befragt wurden 31 Frauen und 42 Männer zwischen 21 und 56 Jahren (Durchschnittsalter ca. 34 Jahre) aus Salzburg Stadt und Salzburg Land.

Alle Befragten erhielten die alte und die neue Textvariante des Briefes zur Jahresabrechnung. Sie wurden gebeten die Texte nach den Image-Kriterien des jeweiligen Fragebogens zu bewerten.

Um eine Ergebnis-Verzerrung zu verhindern, erhielt die Hälfte der Befragten zuerst die Brief-Variante X (neue Textversion), die andere Hälfte zuerst die Variante Y (alte Textversion, siehe Anhang). Zudem wurden soziodemografische Daten wie Geschlecht, Alter und Ausbildung erhoben.

Aufbau des Fragebogens (siehe Anhang):

- Beurteilung des Unternehmens-Images: Polaritäten-Profil
- Beurteilung des Briefes nach den Kriterien des Hamburger Verständlichkeits-Modells: Wertungsprofil (trifft nicht zu – trifft voll zu)

¹ sympathisch, strukturiert, verständlich, prägnant. (Modell in Anlehnung an Langer, Tausch, von Thun et al., 1978)

D. Zusammenfassung der Ergebnisse

Der neu formulierte Brief (Variante X) wird klar positiver (ca. 20%) bewertet als die alte Variante (Y). Das heißt, der neue Brief wird im Vergleich

- als verständlicher, attraktiver erlebt und
- steht für ein moderneres Unternehmens-Image.

Demographische Daten:

Geschlecht: 42 männlich 31 weiblich

Alters-Durchschnitt: 33,7 Jahre

Welche schulische und berufliche Ausbildung haben Sie?

3 Keine 26 Lehre 29 Matura 15 Universität

Muttersprache: 67 Deutsch 6 andere

E. Detail-Ergebnisse (Mittelwerte)

1. Wie schätzen Sie das Unternehmen ein, das diesen Brief geschrieben hat?

Briefvarianten **alt** = Brief Y; **neu** = Brief X

	+2	+1	weder noch	-1	-2	
modern		neu	alt			altmodisch
unbürokratisch		neu	alt			bürokratisch
engagiert		neu	alt			gleichgültig
freundlich		neu	alt			förmlich
sympathisch		neu	alt			distanziert
seriös		neu	alt			unseriös
zuverlässig		neu	alt			unzuverlässig
kundenorientiert		neu	alt			nicht kundenorientiert
kompetent		neu	alt			inkompetent
einfach		neu	alt			kompliziert

Zusammengefasst: Das Unternehmens-Image ist in der neuen Textversion (X) deutlich besser (ca. 20%).

2. Dieser Brief ist:

	1 trifft nicht zu	2 trifft eher zu	3 trifft zu	4 trifft voll zu
klar verständlich		alt	neu	
attraktiv		alt	neu	
gut gegliedert		alt	neu	
kurz und bündig		alt	neu	
gut geschrieben		alt	neu	

Zusammengefasst: Der neue Brief wird nach den Verständlichkeitskriterien klar positiver bewertet.

3. Gesamteindruck (Schulnote): alt = 4+ (3,60) neu = 2+ (1,67)

In Worten: Der neue Brief (X) ist im Vergleich wesentlich attraktiver und verständlicher. Er wird als „gut“ bis „sehr gut“ bewertet, der alte Brief als „ausreichend“ bis „befriedigend“.

4. Folgende Begriffe kann ich erklären...:

Bezieht sich auf den alten Brief (Y) / Absolute Nennungen

	1 ...ganz genau	2 ...ungefähr	3 ...schlecht	4 ...gar nicht
Prok.	28	35	4	6
Akontovorschreibung	35	24	13	1
Belegunterlagen	35	32	3	3
Bewirtschaftungskosten	35	26	8	4
Guthabensanforderung	41	25	4	3
Neukalkulation	43	21	4	5
e.h.	22	21	12	18

Kurz: 5 der 7 Begriffe können mehr als die Hälfte der Befragten nicht genau erklären.

Der Fragebogen:

Brief X

Dr. Max Mustermann
Mustergasse 1
5020 Salzburg

Salzburg, 1. April 2003

Ihre Jahresabrechnung 2002

Guten Tag Herr Mustermann,

Sie hatten hoffentlich einen angenehmen Jahresbeginn. Mit diesem Brief erhalten Sie von uns

- die Jahres-Abrechnung 2002 und
- die Vorschreibung für 2003 (Neu-Berechnung mit 1. April).

Ihre Jahres-Abrechnung zeigt ein **Guthaben** an? Bitte schicken Sie uns einfach die Guthabens-Anforderung zurück. Wir überweisen Ihnen dann rasch das Geld.

Wenn noch **Zahlungen** offen sind, dann überweisen Sie bitte den Betrag in den nächsten 14 Tagen mit dem Zahlschein. Vielen Dank!

WICHTIG: Sie nutzen bereits die Vorteile eines **Abbuchungs-Auftrages**? Dann gibt's für Sie nichts zu tun: wir machen das für Sie! Gleichzeitig ändern wir auch den neuen Monats-Betrag (ab 1.4.03).

Haben Sie Fragen? Dann rufen Sie uns bitte an oder senden Sie uns einfach eine eMail:
Ihr persönlicher Berater: Peter Muster

- Telefon: 0662/ 0815
- Email: peter.muster@beispiel.at

Wir wünschen Ihnen auch für dieses Jahr angenehmes Wohnen und sind bei Fragen gerne für Sie da!

Schöne Grüße von Ihrem Beispiel-Team!

Peter Muster
Beispiel AG

- Guthabens-Anforderung
- Zahlschein

Fragen zur Briefvariante: X

1. Wie schätzen Sie das Unternehmen ein, das diesen Brief geschrieben hat?

	+2	+1	weder noch	-1	-2	
modern						altmodisch
unbürokratisch						bürokratisch
engagiert						gleichgültig
freundlich						förmlich
sympathisch						distanziert
seriös						unseriös
zuverlässig						unzuverlässig
kundenorientiert						nicht kundenorientiert
kompetent						inkompetent
einfach						kompliziert

2. Dieser Brief ist:

	1 trifft nicht zu	2 trifft eher zu	3 trifft zu	4 trifft voll zu
klar verständlich				
attraktiv				
gut gegliedert				
kurz und bündig				
gut geschrieben				

3. Gesamteindruck (Schulnote): _____

4. Bitte noch um einige Angaben zu ihrer Person:

Geschlecht: männlich weiblich

Wie alt sind Sie? Jahre

Welche schulische und berufliche Ausbildung haben Sie?

Keine Lehre Matura Universität

Muttersprache: Deutsch andere

Brief Y

Mittwoch, 1. April 2003
Geschäftszahl: 11/17747

JAHRESABRECHNUNG 2002

Sehr geehrter Herr Mustermann!

In der Beilage erhalten Sie die Jahresabrechnung für den Zeitraum 1.1. bis 31.12.2002 und die neue, ab 1. April 2003 gültige Akontovorschreibung, welche sich aufgrund der beiliegenden Neukalkulation der Bewirtschaftungskosten 2003 errechnet.

Zur Kontrolle der Jahresabrechnung liegen die Belegunterlagen in unserer Kanzlei zur Einsichtnahme auf. Falls Sie diese Möglichkeit wahrnehmen möchten, bitten wir um vorherige telefonische Terminvereinbarung. Für Rückfragen zur Jahresabrechnung steht Ihnen unser Herr Peter Muster (Telefondurchwahl: 13, e-mail: peter.muster@beispiel.at) gerne zur Verfügung.

Um Gutschriften aus der Jahresabrechnung überweisen zu können, bitten wir um Rücksendung der Guthabensanforderung. Etwaige Rückstände wollen Sie innerhalb der nächsten 14 Tage mittels beiliegendem Zahlschein ausgleichen.

Sollten Sie jedoch bereits die Vorteile eines Abbuchungsauftrages nutzen, wird Ihnen ein Guthaben automatisch überwiesen bzw. ein etwaiger Rückstand ausgeglichen. Ebenso erfolgt eine Angleichung an die neue Akontovorschreibung.

Freundliche Grüße

HAUSVERWALTUNGSKANZLEI BEISPIEL

Prok. Peter Muster

Fragen zur Briefvariante: Y

1. Wie schätzen Sie das Unternehmen ein, das diesen Brief geschrieben hat?

	+2	+1	weder noch	-1	-2	
modern						altmodisch
unbürokratisch						bürokratisch
engagiert						gleichgültig
freundlich						förmlich
sympathisch						distanziert
seriös						unseriös
zuverlässig						unzuverlässig
kundenorientiert						nicht kundenorientiert
kompetent						inkompetent
einfach						kompliziert

2. Dieser Brief ist:

	1 trifft nicht zu	2 trifft eher zu	3 trifft zu	4 trifft voll zu
klar verständlich				
attraktiv				
gut gegliedert				
kurz und bündig				
gut geschrieben				

3. Gesamteindruck (Schulnote): _____

4. Folgende Begriffe kann ich erklären...:

	1 ...ganz genau	2 ...ungefähr	3 ...schlecht	4 ...gar nicht
Prok.				
Akontovorschreibung				
Belegunterlagen				
Bewirtschaftungskosten				
Guthabensanforderung				
Neukalkulation				
e.h.				