

Corporate Identity

Verbindliche Absprachen und Regelungen für die baerio GmbH

Stand: September 2015

→ Unser Corporate Design

Durch unsere Logos, die Unternehmensfarbe, unsere Unternehmensschrift sowie einheitliche Vorlagen wollen wir eine visuelle Identität für die baerio GmbH schaffen, sodass uns im Idealfall unsere Kunden sofort daran erkennen.

1. **Für den Schriftverkehr sind ausschließlich die offiziell über die Organisationsabteilung genehmigten und im Intranet eingestellten Dokumentvorlagen zu verwenden.** Eigenmächtige Anpassungen sind nicht gestattet. Alle Mitarbeiter(innen) sind gerne aufgefordert, Verbesserungsvorschläge und Änderungswünsche über den Dienstweg der Organisationsabteilung, Herrn Petersen, einzureichen:

 petersen@baerio.de

2. Für **alltägliche Schriftstücke** ist *in der Regel* folgende "Unternehmensschrift" zu verwenden:

Schriftart	Calibri
Schriftfarbe	schwarz oder grau
Schriftgröße	11 oder 12 pt.

3. Für den **baerio-Schriftzug** gelten folgende Festlegungen:

Schriftart	Bauhaus 93
Schriftstil	regulär
Farbe	c30000 bzw. 195 – 0 – 0

4. Die Logos der baerio GmbH sind wie folgt zu verwenden:

baerio_1 _Logo_lang – u. a. für den Briefkopf



baerio_2_Kurzlogo, wenn weniger Platz zur Verfügung steht, z. B. für Visitenkarten



Kurzlogo 2 nur verwenden, wenn der Platz extrem eingeschränkt ist und bei starker Verkleinerung die Schrift "Rund um das Büro" nicht lesbar ist.



5. Visitenkarten für Mitarbeiter(innen) der Leitungsebenen sowie für Mitarbeiter mit Außenkontakten (Lieferer, Kunden) sind nach folgendem Muster über die Organisationsabteilung zu beantragen und drucken zu lassen:



→ Corporate Behavior

Die baerio GmbH strebt ein vertrauensvolles Verhältnis auf "Augenhöhe" zu all Ihren Geschäftspartnern an. Hierzu ein Auszug aus unserem Unternehmensleitbild (Mission Statement):

Zufriedene Kunden und zufriedene Mitarbeiter sind unser Kapital!

Wir erfüllen unsere Aufgaben weitgehend im Team – geplant und zielorientiert, ressourcenschonend und mit hoher Qualität.

Die Wünsche und die Zufriedenheit unserer Kunden haben höchste Priorität. Wir begegnen allen Menschen mit Freundlichkeit und Respekt, unabhängig von Hautfarbe, Herkunft, Religion oder sozialem Status.

Wir bewerten unsere Mitarbeiter nach Einsatz, Leistung und Durchsetzungskraft, nicht nach Alter, Geschlecht, Herkunft oder Vorbildung.

Wir arbeiten wirtschaftlich, um unsere Zukunft zu sichern.

Jegliche Aktivität ist mit unserem Qualitätsmanagement verknüpft. Unternehmensleitung und Mitarbeiter leben dieses Qualitätsmanagement täglich und sehen es als einen steten Ansporn für kontinuierliche Verbesserungen in den Arbeitsprozessen.

→ Corporate Communication

Unsere Geschäftspartner sollen uns mit "einer Stimme gesprochen" erleben, sodass wir großen Wert auf weitgehend einheitliche Ausdrucksweise und Wertschätzung in der internen, vor allem aber der externen Kommunikation in mündlicher und schriftlicher, verbaler und nonverbaler Art legen.

- Grundsätzlich sind von allen Mitarbeiter(innen) die Regeln der amtlichen deutschen Rechtschreibung sowie der DIN 5008 in der jeweils gültigen Fassung sowie die Netiquette und die Telefonregeln anzuwenden! Alle Regelungen des Corporate Designs sind als Ergänzung zu den amtlichen Regelungen und zur DIN zu verstehen; im Zweifelsfall haben diese externen Regelungen Vorrang!

Für den Briefabschluss wird die nebenstehende Form als verbindlich festgelegt:

Signaturen für den E-Mail-Verkehr

➔ siehe "E-Mail-Netiquette" auf Seite 6

Mit freundlichen Grüßen

°

baerio GmbH

[ggf. Filiale ...]

°

i. A.

°

[Name der/des Unterzeichnenden]

- Im Schriftverkehr mit ausländischen Geschäftspartnern** sind folgende Regelungen zu beachten:

Fallende Datumsschreibweise

yyyy-MM-dd bzw. jjjj-MM-tt

Bsp.: 20xx-09-01

Abweichende Gliederungszeichen

dezimal = Punkt

Bsp.: 1,000.00 EUR

nicht dezimal = Komma

Fremdsprachliche Textbausteine – sind soweit vorhanden – einer individuellen Übersetzung vorzuziehen, da sie durch Fremdsprachenkorrespondenten im Auftrag der baerio GmbH übersetzt und geprüft worden sind.

Unsere "10 goldenen Regeln" für die Textformulierung

☹ Nicht so gut ...	☺ Prima!
1 Einleitung und Briefschluss	
Bezugnehmend auf Ihr Angebot bestellen wir ...	Vielen Dank für Ihr Angebot. Wir bestellen ...
In der Hoffnung, dass Sie mit unserer Produktauswahl zufrieden sind, verbleiben wir ...	Gefällt Ihnen unsere Produktauswahl? Dann freuen wir uns auf Ihre Bestellung.
2 Überflüssige Höflichkeitsfloskeln	
Wir möchten Sie höflichst darum bitten, uns Ihre Telefonnummer mitzuteilen.	Bitte teilen Sie uns Ihre Telefonnummer mit.
Wir hoffen, Ihnen mit dem Angebot gedient zu haben.	Gefällt Ihnen unser Angebot? Wir freuen uns auf Ihre Bestellung.
3 Keep it short and simple (KISS)	
Hiermit teilen wir Ihnen mit, dass Sie an dem Seminar teilnehmen können.	Vielen Dank für Ihre Anmeldung. Das Seminar beginnt ...
Ihr Schreiben haben wir erhalten und teilen Ihnen mit, dass wir Ihnen gerne Tipps für Ihre Korrespondenz geben.	Gerne geben wir Ihnen Tipps für eine gelungene Korrespondenz.
4 Unnötige Substantivierungen	
Ihrer Überweisung des ausstehenden Rechnungsbetrages sehen wir bis zum 15. d. M. entgegen.	Bitte überweisen Sie die Rechnung bis zum ...
Die Waren aus Ihrer Bestellung werden am Donnerstag zur Auslieferung gebracht.	Wir liefern die Ware am Donnerstag.
5 Doppelt gemoppelt (Tautologien)	
Wir erwarten eine Rückantwort bis Ende d. M.	Bitte antworten Sie uns bis ...
Die Alternativmöglichkeiten	Alternative
6 Aktiv statt Passiv	
Die Sendung muss abgeholt werden.	Bitte holen Sie die Sendung ab.
Die fehlenden 10 Paletten werden Ihnen demnächst zugeschickt.	Sie erhalten die fehlenden Paletten in der nächsten Woche.
7 Setzen Sie den Empfänger in den Mittelpunkt	
Unser Büro ist von 9 bis 12 Uhr geöffnet.	Wir haben unser Büro für Sie von 9 bis 12 Uhr geöffnet.
Wir gewähren Ihnen einen Rabatt von 5 %.	Sie erhalten einen Rabatt von 5 %.
8 Superlative sparsam einsetzen	
Das Unternehmen Müller & Krüger KG ist das einzigste Unternehmen dieser Art in unserer Region.	Das Unternehmen Müller & Krüger KG ist das einzige Unternehmen dieser Art in unserer Region. <i>Superlativ existiert nicht!</i>
Hierbei handelt es sich um das meist gekaufteste Produkt dieses Sortiments.	Hierbei handelt es sich um das am meisten gekaufte Produkt dieses Sortiments.
9 Auf Satzlänge achten	
Die Sendung Wellpappkartons, die Sie mit Ihrem Schreiben vom 10. d. M. angekündigt haben, ist bis heute noch nicht eingetroffen, obwohl wir sie dringend benötigen, weil wir uns zu einer Terminlieferung verpflichtet haben, die wir unbedingt einhalten müssen.	Die am 10. d. M. angekündigte Sendung Wellpappe ist noch nicht eingegangen. Wir benötigen diese dringend, da wir uns zu einer Terminlieferung verpflichteten.
10 Positiv formulieren	
Wenn Sie nicht bis zum ... den Rechnungsbetrag überweisen, sehen wir uns gezwungen, ein gerichtliches Mahnverfahren einzuleiten.	Bitte überweisen Sie den ausstehenden Betrag bis zum ... Sie vermeiden dadurch Kosten, die Ihnen durch ein Mahnverfahren entstehen.
Auf unser Schreiben haben Sie bisher nicht reagiert. Wir verstehen den Grund dafür nicht.	Bitte antworten Sie bis zum ... Dann können wir den Sachverhalt zu Ihrer und unserer Zufriedenheit klären.

Weitere Tipps für das Formulieren ...

☹ <i>Nicht so gut ...</i>	Erklärung	☺ <i>Prima!</i>
Betreffangabe Ihr Schreiben vom ... <ul style="list-style-type: none"> • Angebot • Anfrage • Mängelrüge • Bestellung 	<i>Zu allgemein, kein Inhalt. Der Betreff soll den Inhalt des Schreibens kurz, aber exakt wiedergeben.</i> <i>Präpositionen beachten!</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Angebot für Büromöbel • Anfrage zu/nach ... • Angebot für/über • Mängelrüge zur Lieferung vom/von ... • Bestellung von Büromaterial
Achtung: Das Wort „bezüglich“ ist im Betreff nicht anzuwenden!		
Behördensprachliche Formulierungen: bezüglich, baldmöglichst, betreffs, diesbezüglich, nebst ...	<i>Einfache und verständliche Formulierungen und Präpositionen wählen (KISS).</i>	so bald wie möglich, wegen ... Zu Ihrer Anfrage ...
Die Lieferung erfolgt ... Wir sehen Ihrer Bewerbung mit Freude entgegen.	<i>Überflüssige Substantivierungen vermeiden.</i>	Wir liefern ... Wir freuen uns auf ...
Sie werden von uns gebeten, ...	<i>Aktiv statt Passiv!</i>	Wir bitten Sie ...
Wir möchten Ihnen unser neues Produkt vorstellen.	<i>„Möchten“ drückt einen Wunsch aus, dessen Erfüllung unklar ist.</i>	Wir stellen ... vor.
Wir dürfen Ihnen versichern ...	<i>Man muss sich nicht selbst etwas erlauben.</i>	Wir versichern Ihnen ...
Wir würden uns freuen, wenn ...	<i>„würden“ = Konjunktiv II (Realisierung unklar) Vorsichtige Formulierung: Der Indikativ setzt den Adressaten eher unter Zugzwang.</i>	Wir freuen uns, von Ihnen zu hören.
Hiermit teilen wir Ihnen mit, dass wir ... liefern. Wir weisen Sie insbesondere darauf hin, dass wir Engpässe bei der Lieferung haben.	<i>Jedes Schreiben ist eine Mitteilung. Der formulierte Hinweis ist überflüssig.</i>	Wir liefern ... Wir haben Engpässe bei der Lieferung.
In der Anlage übersenden wir ... Beiliegend übersenden wir ...	<i>In einer (Park-)anlage kann man spielen; ein Vertrag z. B. ist die Anlage. Wir liegen nicht bei!</i>	Als Anlage erhalten Sie ... Als Anlage übersenden wir ...
Wir verbleiben mit freundlichen Grüßen	<i>altbacken</i>	Schlusssatz endet mit einem Punkt. Mit freundlichen Grüßen
Schreiben im Auftrag: Ich bitte Sie ... Wechsel zwischen „Wir- und Ich-Form“ vermeiden.	<i>Im Auftrag zu schreiben bedeutet, die „Wir-Form“ zu benutzen!“ Die „Ich-Form“ ist den Geschäftsführern vorbehalten.</i>	Wir bitten Sie ...

E-Mail-Netiquette

Die E-Mail ist mittlerweile unsere meist genutzte interne, aber auch externe Kommunikationsform und bietet doch so viele Möglichkeiten von Missverständnissen und Problemen.

Das beginnt schon beim Lesen von E-Mails (was in der Regel nur ein "Überfliegen" ist) und endet nicht selten bei übermäßig hitzigen "Briefwechseln", zwei häufig anzutreffende Phänomene unserer elektronischen Kommunikation.

Verbindlich zu verwendende Signaturen der baerio GmbH

Externe Signatur

Freundliche Grüße aus Berlin

baerio gmbh

i. A. xxxxxxxxxxxx

E-Mail: xxxxx@baerio.de

Internet: www.baerio.de

Telefon: 030 9876543-xxx

Telefax: 030 9876543-xxx

Sitz des Unternehmens: Charlottenstraße 13, 10969 Berlin

Postanschrift: **baerio GmbH – Zentrale, Postfach 33 05 07 - 10117 Berlin**

Geschäftsführer: Angelika Ohlsen, Helmut Pauli

Handelsregister: AG Berlin-Charlottenburg, HR B 91345

USt-ID: DE589652132



Sparen Sie pro A4-Seite ca. 200 ml Wasser, 2 g CO₂ und 2 g Holz:
Drucken Sie daher bitte nur, wenn es wirklich notwendig ist ...

Interne Signatur

Freundliche Grüße

xxxxxxxxxx

Zentrale, Charlottenstraße 13, 10969 Berlin

E-Mail: xxxxx@baerio.de

Telefondurchwahl: xxx

Telefaxdurchwahl: xxx

Vor dem Schreiben nachdenken! Bevor Sie eine Mail schreiben, denken Sie darüber nach, was Sie erreichen möchten und ob die Mail dafür geeignet ist. Wenn Sie zum Beispiel ein Problem lösen möchten, rufen Sie lieber an.

Professionell auftreten! Das bedeutet: Wörter werden ausgeschrieben, man nutzt korrekte Groß- und Kleinschreibung und verschickt jede geschäftliche E-Mail mit seiner Signatur. Auch auf eine ausgefallene Schriftart sollte man in einer Mail lieber verzichten.

Präzise sein! In beruflichen E-Mails sollte man kurz und prägnant über einen Sachverhalt informieren. Manche E-Mail-Programme zeigen erst einmal nur die ersten Zeilen einer Mail an. Deshalb sollten diese auch alle wichtigsten Punkte bereits enthalten. Strukturieren Sie Ihr Schreiben (Wichtiges nach vorn, Aufzählungen, kein bunter Themenmix). Absätze erhöhen die Übersichtlichkeit und somit die Leserlichkeit.

So einfach wie möglich! Die E-Mail ist ideal für einfache Anfragen und Nachrichten. Wenn eine Mail in eine lange Frage-Antwort-Kette mündet, geht die Ausgangsnachricht verloren!

Schreiben Sie Inhalte, keine leeren E-Mails! Vermeiden Sie E-Mails, in denen kein eigener Text vorkommt. Wenn Sie eine Datei oder E-Mail weiterleiten, sollten Sie einen kurzen, erklärenden Text dazu schreiben, damit der Empfänger schon aus dem normalen E-Mail-Text herauslesen kann, was in der Anlage auf ihn wartet.

Nutzen Sie E-Mails um Gespräche anschließend zu bestätigen! Elektronische Post bietet die Chance, sehr schnell Gesprächsergebnisse aus Konferenzen oder Telefonaten zu protokollieren. So lassen sich für alle Beteiligten die Ergebnisse sichern, hinsichtlich geplanter Maßnahmen sind dann alle auf demselben Stand. Was schriftlich fixiert wurde, wird von den Beteiligten ernster genommen.

Beantworten Sie E-Mails schnell! Reaktionsschnelligkeit ist einer der entscheidenden Vorteile von elektronischer Post. Vor allem auf erwartete Mails sollte zügig geantwortet werden. Wenn man nicht gerade extrem beschäftigt ist, sollte man den Posteingang (mehrmals) täglich prüfen.

Informieren Sie den Absender, wenn die Beantwortung seiner Fragen länger dauert! Wenn Sie der Meinung sind, dass eine E-Mail besonders wichtig ist, Sie aber für die Beantwortung Zeit benötigen, so benachrichtigen Sie den Absender, dass Sie seine E-Mail bekommen haben und Sie diese demnächst ausführlich beantworten werden.

Konservativ schreiben, liberal lesen! Eine bewährte Verhaltensregel: *Seien Sie konservativ beim Schreiben von E-Mails, liberal beim Lesen.* Antworten Sie nicht überhitzt auf provokante Mails, auch nicht, wenn Sie provoziert wurden. Auch wenn Sie sich über eine Mail oder Situation sehr geärgert haben - Sie sollten professionell antworten. Worte und Phrasen vermeiden, die Menschen in die Defensive treiben!

Zuerst alle E-Mails lesen, dann schreiben! Generell ist es eine gute Idee, vor dem Beantworten einer E-Mail zuerst alle ankommenden E-Mails durchzusehen, da viele Mails überhastet verschickt werden und kurz darauf eine Folgemail eingeht.

Äußere Form

Verfassen Sie die E-Mail in einem Stil, der einem schriftlichen Dokument (zum Beispiel Geschäftsbrief) gleicht. Anrede, Inhalt, Grußformel und Unterschrift (automatische Signatur) sind selbstverständlich. Außerdem sind bei längeren Texten Absätze notwendig.

Cc-Funktion mit Vorsicht nutzen! Die Cc-Funktion ist an sich sehr nützlich. Einfach mal zig-Personen auf den Cc-Verteiler setzen ist mittlerweile verpönt. Niemanden freut es besonders, wenn seine E-Mail-Adresse in Massen-Mails auftaucht, aus denen andere dann Rückschlüsse auf private oder geschäftliche Kontakte schließen könnten.

Vorsicht bei Blindkopie und Allen antworten! Blindkopie sollten Sie wirklich nur dann benutzen, wenn es darum geht, die Mail-Adressen der Empfänger nicht öffentlich zu machen. Beispielsweise, wenn Sie einen Newsletter o. Ä. verschicken. Auch die Funktion „Allen antworten“ sollte mit Bedacht gewählt werden. Bei „Serienmails“ ggf. über Word erfassen und verschicken, sodass mit personalisierten Anreden und Daten gearbeitet werden kann.

Immer gute Betreffzeile wählen! Man sollte die Betreffzeile auf keinen Fall leer lassen. Die Betreffzeile sollte das Thema der Mitteilung klar benennen. So kann der Empfänger sie einordnen. Die Betreffzeile ggf. mit Termin versehen, bis wann eine Antwort benötigt wird. Da der Betreff Bestandteil des Headers („Transportsprache“ Englisch) ist, sollte zumindest bei Mails ins Ausland besser auf sprachliche Besonderheiten (ä, ö, ü, ß ...) verzichtet werden.

Fügen Sie nicht unüberlegt Dateien an E-Mails! Überlegen Sie vor dem Versenden von Dateien per E-Mail, ob der Empfänger diese Datei auch wirklich benötigt. Ein Anhaltspunkt für maximale Dateigröße in E-Mails sind 5 Megabyte. Beachten Sie auch, dass viele Mailserver Empfangsbeschränkungen bei bestimmten Mail-Größen haben. In der Regel sollen keine Office-Dateien an externe Empfänger verschickt werden, es sei denn, die Datei(en) sollen/dürfen weiterbearbeitet werden → **Umwandlung in**

PDF mit entsprechendem Schutz und eingebetteten Schriftfonts! Wenn Office-Dateien, dann auf Kompatibilität achten!

Überprüfen Sie Rechtschreibung und Grammatik (Doppelte Kontrolle)! Vor dem Versenden sollte man noch einmal prüfen, ob sich Rechtschreibfehler in der Mail befinden. Wer beim Erfassen des Empfängernamens Auto-Vervollständigen nutzt, sollte hier auch noch einmal kurz kontrollieren, ob der richtige Empfänger bzw. die richtige Adresse eingetragen wird.

Eine E-Mail voller Fehler vermittelt nicht gerade Kompetenz und Verlässlichkeit. Deshalb immer vor dem Abschicken nochmals darüber lesen. In den meisten E-Mail-Systemen gibt es entsprechende Funktionen. Da dies bekannt ist, werden entsprechende Fahrlässigkeiten übel genommen. Fehler suggerieren: Der Autor hat sich entweder für mich keine Zeit genommen oder er ist ein Schlendrian.

Signatur gehört zum Standard! Eine Signatur (Gruß, Kommunikations-/Geschäftsangaben) gehören heute zum Standard jeder geschäftlichen E-Mail; siehe Muster des verbindlichen externen Mailabschlusses!

Verbindlicher Meldetext für externe Anrufe

baerio GmbH

Abteilung xxx

Name bzw. Sie sprechen mit ...

Guten Tag! ...

Telefonregeln

baerio GmbH

Ein einheitliches Auftreten nach außen ist für das Image unseres Unternehmens von unschätzbarem Wert und muss auch am Telefon beachtet werden.

- Minimieren Sie störende Hintergrundgeräusche, z. B. Radio, Unterhaltung im Büro.
- Lassen Sie den Anrufer nicht unnötig warten. Nehmen Sie spätestens nach dem dritten Klingeln das Gespräch an!
- Melden Sie sich mit der einheitlich festgelegten Begrüßung!
- Konzentrieren Sie sich auf den Namen Ihres Gesprächspartners! Sprechen Sie grundsätzlich alle Personen mit Namen an. Machen Sie sich Notizen, so dass Sie keinen Namen vergessen oder gar falsch aussprechen. Zur Not fragen Sie nach, auch das signalisiert, dass Sie sich für Ihren Gesprächspartner interessieren.
- Lächeln Sie am Telefon, denn auch das hört Ihr Gesprächspartner! Diese Grundeinstellung überträgt sich automatisch auf Ihre Stimme. Sitzen Sie gerade beim Telefonieren, denn auch die lässige Haltung kommt – wenn auch unbewusst – beim Gesprächspartner an!
- Stellen Sie sich auf den Anrufer ein! Sprechen Sie klar und deutlich und passen Sie sowohl Ihre Lautstärke als auch Ihr Sprechtempo dem Ihres Gesprächspartners an! Vermeiden Sie „Fachchinesisch“ und versuchen Sie sich auf kurze und präzise Sätze zu beschränken!