



**Multilinguale  
Unternehmenslösungen**

**INHALTE | TECHNOLOGIEN | RESSOURCEN**



**Corporate Reputation Summit, 10. September 2020**

**Breakout Session IV: Unternehmen und Marken eine Sprache geben**

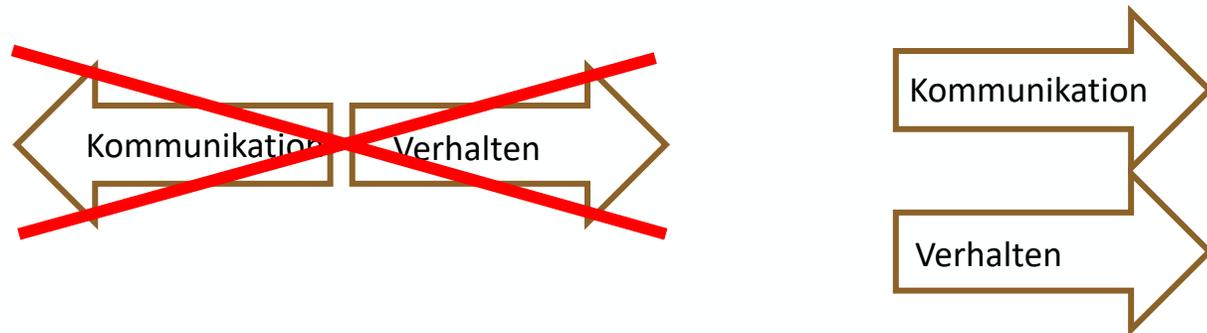
**Matthias Trümpy / Mark Cheetham**

# Reputation und Kommunikation

«Reputation ist das, was die Leute sagen, wenn Sie nicht dabei sind»

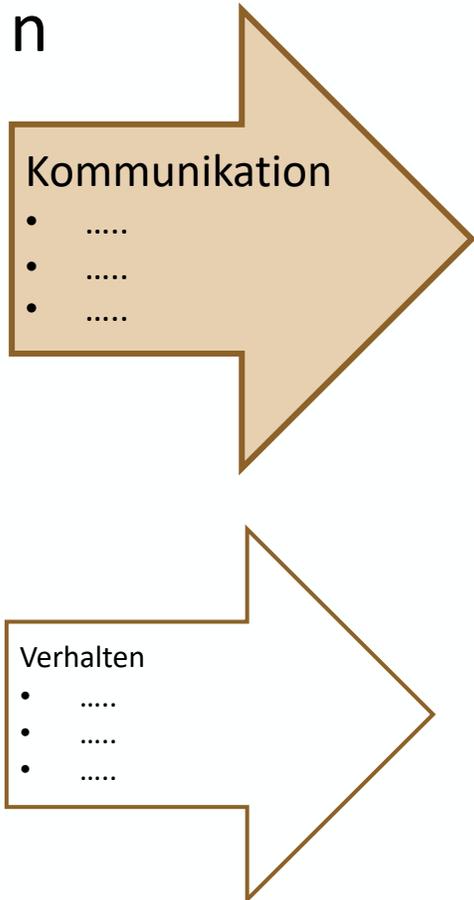
Dan Gregory, CEO The Impossible Institute

- Reputation: der gute (oder weniger gute) Ruf einer Organisation, sozialen Gruppe oder Person
- Glaubwürdigkeit & Vertrauenswürdigkeit als zentrale Komponenten
- Reputation wird langfristig aufgebaut, kann kurzfristig & nachhaltig zerstört werden
- Kommunikation und Verhalten als zentrale Treiber der Reputation

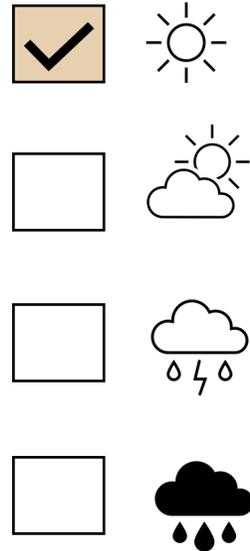


# Fokus dieses Workshops

Unternehmen

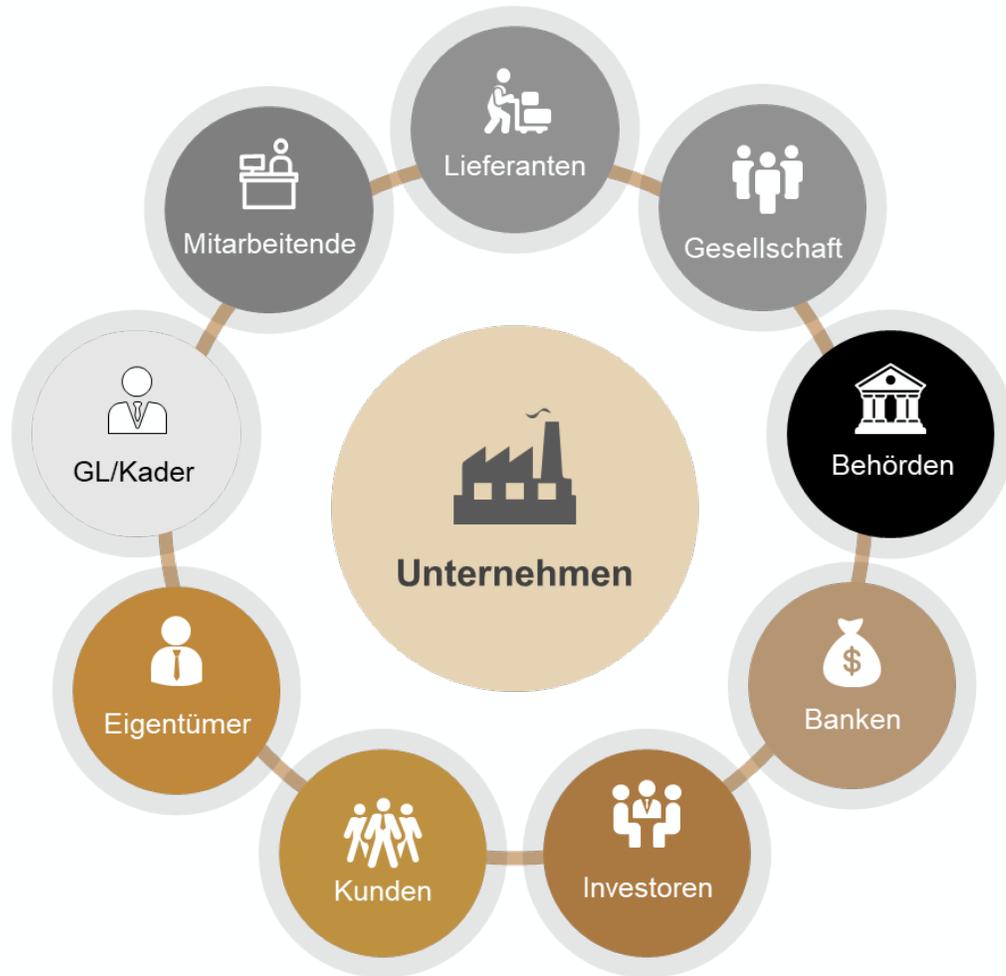


Reputation



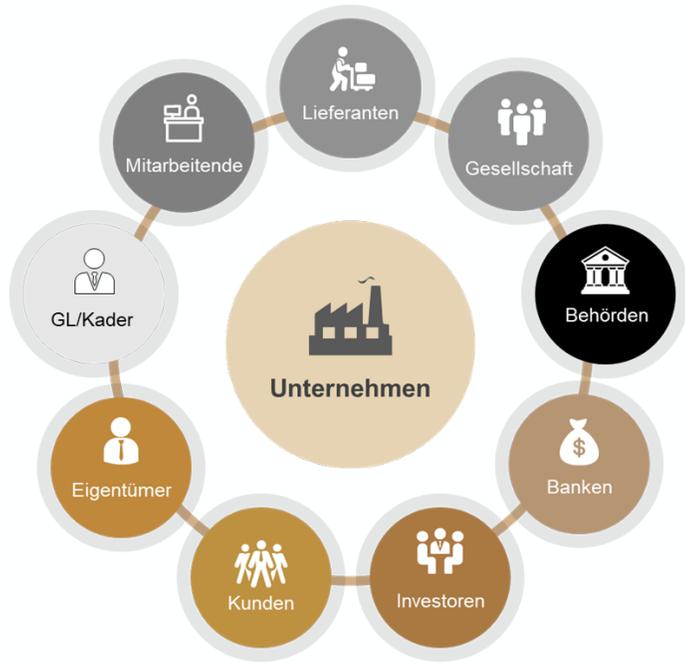
- «Linguistic Reputation Management»:
  - Unternehmenskommunikation im mehrsprachigen / multikulturellen Umfeld
  - Sensibilisierung
  - Einige Tipps auf was Sie achten sollten

# Jedes Unternehmen kommuniziert...



- ...ob es will oder nicht
  - ➔ Stillschweigen ist auch Kommunikation
- ...und kann nicht verhindern, dass Interessengruppen / Stakeholders über das Unternehmen reden und schreiben
  - ➔ Reputation entsteht beim Empfänger
  - ➔ Reputation kann nicht befohlen werden

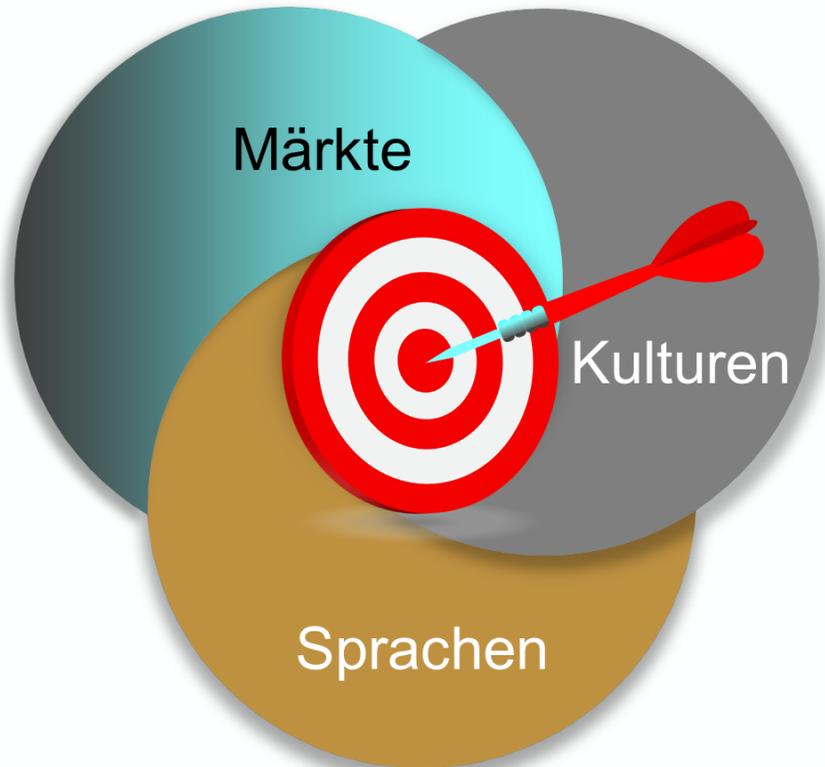
# Unternehmenskommunikation ist vielschichtig



- In- und ausserhalb des Unternehmens
  - Schriftlich und mündlich / über verschiedenste Kanäle
  - Von komplexen bis einfachen Inhalten
  - Von Inhalten höchster Qualität («jedes Wort zählt») bis tiefer Qualität
  - Wiederkehrend / einmalig
  - Vertrauliche Inhalte (Bsp: schützenswerte Personendaten)
  - Via verschiedenste Abteilungen und Personen (nicht nur CorpComm, Marketing oder der CEO)
- ➔ ■ **In verschiedenen Märkten, Sprachen und Kulturräumen**

# Linguistic Reputation Management

➔ Die bewusste Steuerung der Reputation bei allen relevanten Stakeholdern mit Fokus auf ihre spezifischen Märkte, Sprach- und Kulturräume



- Märkte: z.B. unterschiedliche Branchen mit spezifischer Fachsprache und -terminologie
- Englisch als Lingua Franca?
- UK Englisch oder US Englisch
- Helvetismen: CH Mundart / CH Deutsch / DE Deutsch
- Kulturelle Unterschiede, z.B. High vs. Low Context Cultures
- Nationale Geschichte und Befindlichkeiten, z.B. Tabuworte

# Beispiele verunglückter Kommunikation...

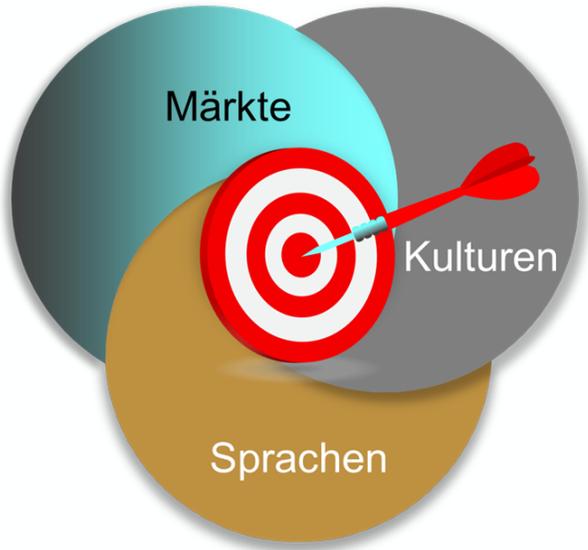
## ...von lustig & harmlos bis reputationschädigend & potentiell tödlich



- Schweizer Bratbutter -> Beurre à rôtir suisses / Burro per arrostire svizzeri (Migros)
- Verkehrsmaskottchen «Max der Dachs» -> Max le Blaireau (Axa)
- Unzählige Beispiele verunglückter Automodell-Bezeichnungen
- Swinegate: «it matters if you are a Chinese pig. It matters if you like eating pork in China» (Paul Donovan, UBS Ökonom)
- Anlageempfehlung einer Bank: aus «buy» wird «verkaufen»
- Von 30'000 Medikationsfehlern sind rund 5% oder 1500 auf Übersetzungsfehler zurückzuführen (gemäss einer US-Studie)

# Linguistic Reputation Management

## Einige Tipps auf was Sie achten sollten



- Einsatz professioneller Fachtexter/-editoren/-übersetzer/-dolmetscher
- Einsatz von Sprach- und Prozesstechnologien
  - Datenbanken mit Fach- und Firmenterminologie («Corporate Language»)
  - Datenbanken mit Stil-Richtlinien
  - Translation Management Systeme mit Übersetzungsspeicher
- Gesetzeskonformer Umgang mit vertraulichen Inhalten

«If I'm selling to you, I speak your language. If I'm buying, dann müssen Sie Deutsch sprechen»

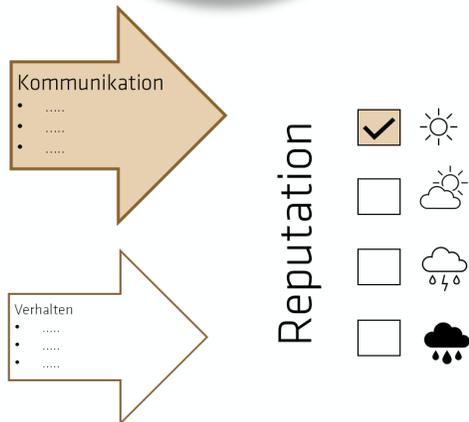
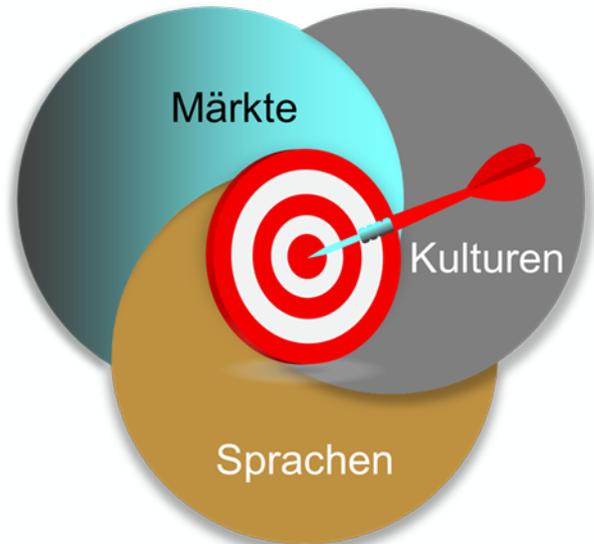
Willy Brandt, ehem. deutscher Politiker

SwissGlobal Language Services AG

**Wählen Sie ein erfahrenes professionelles Sprachdienstleistungsunternehmen als Partner**

# Linguistic Reputation Management

## Ihr Resultat



- Ein wesentlicher Beitrag zur Stärkung Ihrer Kommunikation und letztlich Reputation
- Sie werden verstanden: von den relevanten Stakeholdern in verschiedenen Sprachräumen und Kulturen
- Die Qualität und Konsistenz Ihrer Inhalte ist gewährleistet
- Vertrauliche Inhalte bleiben vertraulich
- Prozesskosten gesenkt & Kostentransparenz erhöht in der Erstellung/Übersetzung/Prüfung von Inhalten aller Art

- Kerngeschäft: **sichere mehrsprachige Unternehmenslösungen**, unterstützt durch digitale Technologien



**Multilinguale Unternehmenslösungen**  
INHALTE | TECHNOLOGIEN | RESSOURCEN

- Der **Geschäftskunde im Zentrum** – von einzelnen Services (z.B. Übersetzungen) bis hin zu umfassenden Unternehmenslösungen (Inhalte | Technologien | Ressourcen)

- Fokus auf wenige **strategische Marktsegmente**

- Einsatz von modernen, sicheren Prozess- und Sprachtechnologien

- Zertifizierte Qualität und Prozesse nach **ISO 9001/17100**



- Datensicherheit und -vertraulichkeit, **ISO 27001**-zertifiziertes Datacenter in der Schweiz



- **Gelebte Schweizer Werte** wie Zuverlässigkeit, Integrität, Pflege nachhaltiger Partnerschaften, fortschrittliche Arbeitsbedingungen



# SwissGlobal unterstützt und berät Sie gerne. Kontaktieren Sie uns!



**Matthias Trümpy, CEO**



**Mark Cheetham, COO**



SwissGlobal Language Services AG  
Bruggerstrasse 69  
5400 Baden

[www.swissglobal.ch](http://www.swissglobal.ch)

Tel. 056/203 20 20