
Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung: Die Bedeutung klarer Sprache für Unternehmen und Gesellschaft	1
1.1	Warum verständliche Sprache wichtig ist	1
1.1.1	Rechtliche und ethische Verpflichtungen zur Verwendung klarer Sprache	3
1.1.2	Transparenz und Vertrauen: Nur mit verständlicher Sprache	5
1.1.3	Wenn Inklusion Kosten spart und Gewinne erhöht	6
1.2	Die Nachteile komplizierter Sprache	10
2	Macht und Wirkung verständlicher Sprache	15
2.1	Wie klare Kommunikation in Finanzberichten das Ansehen des Managements stärkt	15
2.2	Solutia: Mehr Produktivität im Kundenservice	16
2.3	FedEx: 400.000 US\$ Einsparpotenzial pro Jahr durch verständliche Handbücher	17
2.4	Conversion Rates: Steigerung um bis zu 13 % durch verständliche Webseiten	19
2.5	Cleveland Clinic: Eine Million mehr Einnahmen pro Monat durch verständliche Rechnungen	20
2.6	Cleveland Clinic Journal of Medicine: Wissenschaftlicher Erfolg durch klare Fachartikel	22
2.7	Generali: Steigerung der Kundenzufriedenheit durch weltweite Umstellung auf B1-Kommunikation	23

3 Häufige Fragen und Bedenken zu verständlicher Kommunikation und einfacher Sprache	27
4 Kulturwandel: Wenn Tausende plötzlich verständlich schreiben sollen	41
Was Sie aus diesem <i>essential</i> mitnehmen können	45
Literatur	47