



## Inhalt

Das Wichtigste auf einen Blick .....	2
Schreibweise .....	2
Die Schrift .....	2
Typografische Regelungen .....	2
Schriftliche Kommunikation .....	3
Anrede .....	3
E-Mail .....	4
Abwesenheitsnotiz .....	4
E-Mail-Signatur .....	4
Gurten-Vorlagen .....	5
Gurten CI/CD .....	5
Gurten Ablage .....	5
Dateinamen .....	5
Ordnerstruktur .....	5
Mündliche Kommunikation .....	6
Telefon abnehmen .....	6
Abwesenheiten & Umleitung .....	6



## Das Wichtigste auf einen Blick

- In der Sprache des Kunden kommunizieren (Deutsch, Französisch, Englisch)
- Auf die sprachliche Gleichbehandlung von Mann, Frau und Individuell achten
- Fremdwörter, namentlich englische Ausdrücke oder Fachausdrücke vermeiden oder einfach erklären
- Möglichst keine Abkürzungen verwenden – oder sonst in Klammer erklären
- Aktive Verben verwenden und Füllwörter vermeiden
- Eine einfache, klare Sprache mit direkter Ansprache pflegen
- Wenn immer möglichst positiv formulieren – Verneinungen vermeiden
- Konkret, attraktiv und prägnant – Unnötiges vermeiden
- Auf Superlative und Eigenlob verzichten

## Schreibweise

Gurten – Park im Grünen Verwendung:

Beispiel: ... der Gurten – Park im Grünen offeriert Ihnen...

Gurten

Verwendung: wenn man vom Gurten als Berg spricht oder in einer Einheit mit der Gurtenbahn, Rodelbahn etc.

Beispiel: Der Gurten ist ein beliebtes Ausflugsziel von Wandernden

## Die Schrift

Die Schrift prägt das Erscheinungsbild eines Unternehmens nach innen und aussen. Sie ist verbindlich, darf nicht verändert werden und ist bei Bedarf umzustellen.

Korrespondenzschriftart: Arial Schriftgrösse 10  
Schriftart für Werbedrucksachen: Pantone (Gurten)  
Korpus, Generation September ( Restaurant Gurtner's)  
Schriftgrösse wird je nach Druckmittel definiert

## Typografische Regelungen

Zahlen

- mit Tausendertrennung CHF 1'000.00
- 30 %
- CHF 745 Mio.

Zeit

- 13.30 Uhr / 16 Uhr
- 13:30h / 16:00h

Datum

- 7. Februar 2015
- 7. bis 14. Februar 2015



## Schriftliche Kommunikation

Grundsätzlich schreiben wir nach aussen an unsere Gäste in der „Wir-Form“ wenn der Absender einer der Bereiche ist, z.B. Feiern & Tagen.

Betreff Kurzer verständlicher Text. Die/die Empfänger\*in muss sofort erkennen, worum es geht.

Bei Events oder Projekten immer zuerst den Projekttitle nennen, anschliessend um was es sich handelt.

Beispiel: „Gala-Dinner: Datumsfindung“ oder  
„Geniesser-Montag 2015: Feedback“

### Anrede

- Kein Satzzeichen nach der Anrede.
- Adressatengerecht formulieren.
- Zwei Zeilen verwenden, wenn zwei Personen angeschrieben werden.
- Wenn bekannt, akademische Titel verwenden.

Beispiel (formell)

- Sehr geehrte Frau Muster
- Sehr geehrte Frau und Herr Muster Sehr geehrter Herr Dr. Muster

Beispiel (informell)

- Guten Tag Frau Muster

Beispiel (persönlich)

- Liebe Frau Muster, Liebe Susanne

Formelle Anrede (Sie):

- alle Personen, die man nicht kennt (Fremde, Unbekannte)
- alle Personen, mit denen man nicht ausdrücklich die informelle Anrede vereinbart hat.

Informelle Anrede (du):

- in der Familie und unter jungen Leuten (Jugendliche, junge Erwachsene)
- unter Angehörigen derselben sozialen Gruppe: Studenten, Arbeiter\*innen, Personen aus demselben Dorf, Schulkameraden  
(meist) in festen Gruppen mit (halb)privatem Charakter z. B. im Sportverein

Persönliche Anrede:

- Standard für interne Kommunikation
- wird nur in Ausnahmen für externe Kommunikation verwendet

## E-Mail

In der E-Mail-Kommunikation ist es wichtig, ein hohes Niveau zu halten und auch hier das Unternehmen gegen aussen zu vertreten. Das gilt für die Darstellung und den Stil. Die vorgegebenen Standardeinstellungen dürfen nicht verändert werden.

IN	OUT
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Innert einer Stunde bis max. 24h Rückmeldung geben</li> <li>• Korrekte und vollständige Signatur und Grussformel</li> <li>• Auf Rechtsschreibung achten</li> <li>• Geschlechter-neutral schreiben, Alle Geschlechter involvieren</li> <li>• Sätze mit maximal 10 bis 12 Wörtern schreiben</li> <li>• Freundlich und kurz schreiben</li> <li>• Smilies verwenden, wo es Sinn macht</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Abkürzungen wie „Lg“ für Liebe Grüsse,</li> <li>• „cu“ für see you etc.</li> <li>• Falsche Begrüssungen (z.B. Hallo Herr Müller)</li> <li>• Lange, unübersichtliche E-Mails</li> </ul>

### Abwesenheitsnotiz

Während Abwesenheiten von mehr als einem Tag muss die Abwesenheitsmeldung aktiviert werden. Der Text muss in der internen und externen Abwesenheitsnotiz eingestellt werden.

E-Mails von Devices Es ist auf die Rechts- und Gross-/Kleinschreibung zu achten. Am Ende der E-Mail sollte ein Vermerk stehen „Von meinem Iphone/Ipad gesendet.“

Betreff siehe Schriftliche Kommunikation

Anrede siehe Schriftliche Kommunikation

### E-Mail-Signatur

Es gibt monatliche neue Fusszeilen, welche vom Marketing erstellt und versendet werden. Die Fusszeilen findest du hier:

[Fusszeile](#)

Beispiel:

**Tatjana Schär**  
Leiterin Marketing & Sales a.i.

T: +41 31 970 33 27

Gurten – Park im Grünen | 3084 Wabern | Rauf aus der Stadt  
[tatjana.schaer@gurtenpark.ch](mailto:tatjana.schaer@gurtenpark.ch) | [gurtenpark.ch](http://gurtenpark.ch) | [LinkedIn](#) | [Instagram](#) | [Facebook](#)





## Gurten-Vorlagen

Alle Dokumente, auch interne, sollen dem Corporate Design des Gurten – Park im Grünen entsprechen. Dies gilt für Word- wie auch für Excel-Dateien.

Alle neuen internen oder externen Dokumente und Vorlagen sind vorgängig von Marketing genehmigen zu lassen. Gerne unterstützt euch das Marketingteam hierfür bei Bedarf und bei der Überarbeitung von bestehenden Dokumenten.

Alle Vorlagen für die schriftliche interne und externe Kommunikation sind unter dem folgenden Link abgelegt und für alle Mitarbeitende verfügbar:

[Vorlagen](#)

## Gurten CI/CD

Das gesamte Erscheinungsbild des Gurten – Park im Grünen wurde im Juli 2015 neu definiert und in einem CI/CD Manual festgehalten. Im Manual ist folgendes definiert:

- Logos und deren Anwendung
- Kommunikation im Print- sowie Onlinebereich
- Schriftarten für Kommunikationsmassnahmen

Das Manual vom Gurten und ist hier abgelegt:

[Gurten CI-CD Manual.pdf](#)

Das Manual vom Restaurant Gurtner's und ist hier abgelegt:

[Gurtner's Mini Manual DRUCK.pdf](#)

[Gurtner's Mini Manual SCREEN.pdf](#)

## Gurten Ablage

Wir arbeiten strukturiert, übersichtlich und tragen daher auch Sorge zur Ablage und dem Dokumentenmanagement. Eine übersichtliche und transparente Dokumentenablage spart Zeit, erhöht die Produktivität und Motivation. Die Ablage des Gurten – Park im Grünen ist über Sharepoint organisiert. Grundsätzlich sind alle Dokumente für alle Mitarbeitenden zugänglich. Dokumente mit sensiblen Inhalten (Personendaten u.ä.) müssen in einem privaten Ordner abgelegt werden und dürfen nicht in der allgemeinen Ablage gespeichert werden.

### Dateinamen

Aussagekräftige Bezeichnungen helfen dabei, Informationen später wieder aufzufinden. Im Idealfall erkennt man aus dem Dateinamen, was sich in dem Dokument verbirgt, ohne es öffnen zu müssen.

Beispiel: „20240115\_ Vollmondfondue\_Musiker\_Rechnung.pdf“

### Ordnerstruktur

Eine übersichtliche und kurze Ordnerstruktur. Alte Ordner und Dateien in einen Archivordner schieben: „0\_Archiv“

Verknüpfungen      Verknüpfungen auf dem Desktop einrichten für einen schnellen Zugriff auf die wichtigsten Ordner. Rechte Maustaste auf den Zielordner, „Senden an“, „Desktop (Verknüpfung erstellen)“.



## **Mündliche Kommunikation**

Grundsätzlich sprechen wir nach aussen an unsere Gäste in der „Wir-Form“.

Wir stehen täglich mit Kunden/Kundinnen, Partnern/Partnerinnen und Arbeitskollegen/Arbeitskolleginnen telefonisch oder im direkten Gespräch in Kontakt: Die mündliche Kommunikation ist ein wichtiger Teil des einheitlichen Auftretens.

Nachfolgend ist aufgeführt, wie wir uns am Telefon verhalten. Indem wir diese Regeln einhalten, unterstützen wir die Corporate Identity und damit die Unternehmenskultur.

### **Telefon**

Externer Anruf:

„Gurten – Park im Grünen, Vorname Nachname“

Interner Anruf:

„Vorname, (Nachname)“

### **Abwesenheiten & Umleitung**

Wir schalten auf die Stellvertretung um oder richten die Umleitung auf die Nummer 366 (08 – 17h) oder 0031 970 33 33 ein. Die Umleitung während des Tages wird der Abteilung Eventmanagement im Vorfeld gemeldet. Nur so kann der Eingang der Reservationen gewährleistet werden.

Einstieg und Schlusswort wie bei der schriftlichen Kommunikation