|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Id | Source | Target |
| [Screen 1](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=1_C_2)  [1\_C\_2](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=1_C_2) | In today’s business environment, where people are connected globally 24/7, communication is more important than ever.  This course will explain some simple steps we can all take to communicate ethically, responsibly, and professionally. | Im heutigen Geschäftsumfeld, in dem die Menschen allzeit global vernetzt sind, ist Kommunikation noch wichtiger als je zuvor.  Dieser Kurs zeigt einige einfache Schritte, die wir alle umsetzen können, um ethisch korrekt, verantwortungsvoll und professionell zu kommunizieren. |
| [Screen 2](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=2_C_3)  [2\_C\_3](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=2_C_3) | Upon completion of this course, you will be able to:   * Use clear, precise, unambiguous language in business communications; * Regulate your tone and emotions to avoid misunderstandings; * Select the most appropriate channel for your message; and * Know where to go for help and support.   This course will take approximately 35-40 minutes to complete. | Nach Abschluss dieser Schulung können Sie:   * In geschäftlichen Kommunikationen klare, präzise, eindeutige Sprache verwenden; * Ihren Tonfall und Ihre Emotionen regulieren, um Missverständnisse zu vermeiden; * Den am besten geeigneten Kanal für Ihre Nachricht auswählen und * Hilfe und Unterstützung finden   Die Schulung dauert insgesamt etwa 35 bis 40 Minuten. |
| [Screen 3](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=3_C_4)  [3\_C\_4](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=3_C_4) | The icons at the top of the screen provide one-click access to key resources:   * The Table of Contents, * Important contact information, and * Reference material.   In addition, you can use the Exit icon to close the course window. | Die Symbole am oberen Bildschirmrand bieten Ihnen einen einfachen Zugriff auf die wichtigsten Ressourcen mit nur einem Klick:   * Das Inhaltsverzeichnis, * Wichtige Kontaktinformationen und * Referenzmaterial.   Zusätzlich können Sie das Exit-Symbol verwenden, um das Kursfenster zu schließen. |
| [Screen 4](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=4_C_5)  [4\_C\_5](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=4_C_5) | There are several features to help guide you through the course:   * The Back and Forward arrows allow you to move from screen to screen. * A horizontal slider bar at the bottom of the screen allows you to see where you are in the course. * The Table of Contents lets you navigate from section to section. | Es gibt verschiedene Funktionen, die während des Kurses für Sie hilfreich sind:   * Mit den Vorwärts- und Rückwärtspfeilen können Sie zwischen den Bildschirmen wechseln. * Eine horizontale Bildlaufleiste im unteren Bildschirmbereich zeigt Ihnen an, an welcher Stelle im Kurs Sie sich befinden. * Im Inhaltsverzeichnis können Sie von Kapitel zu Kapitel navigieren. |
| [Screen 5](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=5_C_6)  [5\_C\_6](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=5_C_6) | Knowledge Check  Once you have reviewed the content of this course, you will be required to complete a 10-question Knowledge Check.  The Knowledge Check can be taken at any time by clicking the Table of Contents icon and selecting Knowledge Check. | Wissenstest  Nachdem Sie sich mit dem Inhalt dieser Schulung vertraut gemacht haben, werden Sie aufgefordert, sich einem 10 Fragen umfassenden Wissenstest zu unterziehen.  Der Wissenstest kann jederzeit absolviert werden, indem Sie auf das Symbol für das Inhaltsverzeichnis klicken und „Wissenstest“ auswählen. |
| [Screen 6](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=6_C_7)  [6\_C\_7](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=6_C_7) | In this section, we will explain why it is essential to always consider your audience when communicating.  We will demonstrate how language, tone, and emotions play a significant role in how your message is received and interpreted. | In diesem Abschnitt erläutern wir, warum es bei der Kommunikation immer entscheidend ist, Ihr Zielpublikum zu bedenken.  Wir werden zeigen, wie Sprache, Tonfall und Emotionen eine wichtige Rolle dabei spielen, wie Ihre Nachricht entgegengenommen und ausgelegt wird. |
| [Screen 7](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=7_C_8)  [7\_C\_8](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=7_C_8) | Communicating carefully in a business environment requires us to consider how others are likely to interpret what we are saying.  It requires us to recognize that others have different beliefs, experiences, backgrounds, and identities than our own. | Für die sorgfältige Kommunikation in einem geschäftlichen Umfeld müssen wir darüber nachdenken, wie andere das, was wir sagen, wahrscheinlich interpretieren werden.  Wir müssen anerkennen, dass andere Menschen andere Überzeugungen, Erfahrungen, Hintergründe und Identitäten haben als wir. |
| [Screen 8](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=8_C_9)  [8\_C\_9](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=8_C_9) | Careful communication is more than simply avoiding offensive and discriminatory language or stopping yourself from making intolerant or threatening remarks.  It is recognizing that, while what you are saying may be clear to you, it may not be clear to others. | Sorgfältige Kommunikation ist mehr als die einfache Vermeidung verletzender und diskriminierender Sprache oder die bewusste Vermeidung intoleranter oder bedrohlicher Bemerkungen.  Es geht darum anzuerkennen, dass Ihnen selbst zwar klar ist, was Sie sagen, anderen jedoch nicht unbedingt. |
| [Screen 9](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=9_C_10)  [9\_C\_10](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=9_C_10) | A good way to think about communication is to imagine two people speaking to each other in person.  At its basic level, communication consists of a sender, a message, and a receiver. | Man sollte sich Kommunikation immer so vorstellen, dass zwei Menschen persönlich miteinander sprechen.  Grundlegende Kommunikation besteht aus einem Absender, einer Nachricht und einem Empfänger. |
| [Screen 10](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=10_C_11)  [10\_C\_11](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=10_C_11) | When we communicate, we often assume that our message and its meaning are identical.  Unfortunately, this may not always be the case, because the meaning of a message can be open to interpretation. | Wenn wir kommunizieren, gehen wir häufig davon aus, dass unsere Nachricht und ihre Bedeutung identisch sind.  Leider ist dies möglicherweise nicht immer der Fall, da die Bedeutung einer Nachricht oft unterschiedlich interpretiert werden kann. |
| [Screen 11](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=11_C_12)  [11\_C\_12](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=11_C_12) | Always consider your audience before you communicate.  Imagine how others might interpret what you are saying and adjust your choice of words, tone, and body language accordingly.  CLICK EACH OF THE ICONS TO REVEAL QUESTIONS YOU SHOULD CONSIDER WHEN COMMUNICATING IN A BUSINESS ENVIRONMENT.  Is this an internal or an external audience?  Does the audience speak the same language?  Is this going to an individual or a group of people?  Is this going to a customer?  Are you communicating with your manager or a peer? | Denken Sie immer darüber nach, wer Ihr Zielpublikum ist, bevor Sie kommunizieren.  Stellen Sie sich vor, wie andere das von Ihnen Gesagte interpretieren könnten und passen Sie Ihre Wortwahl, Ihren Ton und Ihre Körpersprache entsprechend an.  KLICKEN SIE AUF JEDES DER SYMBOLE, UM FRAGEN ANZUZEIGEN, DIE SIE SICH BEI DER KOMMUNIKATION IN EINEM GESCHÄFTLICHEN UMFELD STELLEN SOLLTEN.  Handelt es sich um ein internes oder ein externes Zielpublikum?  Spricht das Zielpublikum die gleiche Sprache?  Richtet sich dies an eine Person oder an eine Personengruppe?  Richtet sich dies an einen Kunden?  Kommunizieren Sie mit Ihrem Vorgesetzten oder mit einem Kollegen? |
| [Screen 12](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=12_C_13)  [12\_C\_13](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=12_C_13) | Careful communication requires the use of clear, concise, unambiguous language. | Für die sorgfältige Kommunikation muss eine klare, präzise, eindeutige Sprache verwendet werden. |
| [Screen 13](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=13_C_14)  [13\_C\_14](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=13_C_14) | Your message may be clear to you, but it doesn't mean it’s going to be clear to your audience.  This risk increases in written communications, where feedback isn’t always immediate, and it is difficult to gauge whether the intended message is being received. | Ihre Nachricht ist Ihnen zwar vielleicht klar; dies bedeutet jedoch nicht, dass sie Ihrem Zielpublikum ebenfalls klar sein wird.  Dieses Risiko ist bei schriftlicher Kommunikation noch größer, da nicht immer sofortiges Feedback verfügbar ist und es schwer ist einzuschätzen, ob die beabsichtigte Nachricht vermittelt wurde. |
| [Screen 14](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=14_C_15)  Activity: Scenario  [14\_C\_15](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=14_C_15) | Imagine . . .  A country manager sends a group email to employees:  We need to get this product moving. We are way behind where we are supposed to be. So, I need you to do whatever it takes to ensure we meet our numbers this month.  That's not correct!  That's correct!  That's partially correct! | Stellen Sie sich vor …  Ein Country Manager schickt eine Gruppen-E-Mail an seine Angestellten:  Wir müssen dieses Produkt auf den Weg bringen. Wir liegen weit hinter unserem Zeitplan zurück. Also erwarte ich von Ihnen, dass Sie alles tun, was nötig ist, um diesen Monat unser Ziel zu erfüllen.  Das ist falsch!  Das ist richtig!  Das ist teilweise richtig! |
| [Screen 14](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=16_C_15)  Activity: Questions  [16\_C\_15](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=16_C_15) | Do you think this message could pose a risk to the company?  [1] Yes  [2] No.  Submit | Könnte diese Nachricht Ihrer Meinung nach ein Risiko für das Unternehmen darstellen?  [1] Ja.  [2] Nein.  Absenden |
| [Screen 14](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=15_C_15)  Activity: Feedback  [15\_C\_15](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=15_C_15) | While it is unlikely that the country manager’s intention is to encourage anything illegal, the fact is that the phrase, “I need you to do whatever it takes to ensure we meet our numbers,” is vague and open to interpretation.  If one of the employees, for instance, secured a contract while acting against company policy, they could point to the email and claim that the manager had given the green light to do whatever it takes to win the business. | Es ist zwar unwahrscheinlich, dass der Country Manager irgendetwas Illegales beabsichtigt, doch faktisch ist der Satz „Ich erwarte von Ihnen, dass Sie alles tun, was nötig ist, um diesen Monat unser Ziel zu erfüllen“ vage und lässt unterschiedliche Interpretationen zu.  Falls einer der Angestellten beispielsweise zu einem Vertragsabschluss kommt und dabei gegen Firmenrichtlinien verstößt, könnte er sich auf diese E-Mail berufen und behaupten, dass ihm der Manager grünes Licht für jedwede Methoden gegeben hat. |
| [Screen 15](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=17_C_16)  [17\_C\_16](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=17_C_16) | Here is a simple technique to help ensure the meaning of your message is as clear as possible. | Hier ist eine einfache Technik, die dabei helfen kann, sicherzustellen, dass die Bedeutung Ihrer Nachricht so klar wie möglich ist. |
| [Screen 16](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=18_C_17)  [18\_C\_17](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=18_C_17) | First, consider your word choice.  Make sure that the words you are using are clear, precise, and unambiguous. Simply put, choose words that are simple to understand. | Erstens: Achten Sie auf Ihre Wortwahl.  Stellen Sie sicher, dass die Worte, die Sie verwenden, klar, präzise und eindeutig sind. Einfach ausgedrückt: Wählen Sie Worte, die leicht verständlich sind. |
| [Screen 17](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=19_C_18)  [19\_C\_18](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=19_C_18) | Second, check to make sure you have provided sufficient context.  By providing appropriate context, you can avoid confusion and ambiguity.  For example, if you are referencing someone or something, make sure you have provided enough detailed information to ensure it is clear who or what you are talking about. | Zweitens: Überprüfen Sie, dass Sie ausreichend Kontext bereitgestellt haben.  Durch die Bereitstellung des angemessenen Kontextes können Sie Verwirrung und Mehrdeutigkeit vermeiden.  Wenn Sie zum Beispiel auf jemanden oder etwas verweisen, achten Sie darauf, dass Sie ausreichend detaillierte Informationen bereitgestellt haben, um sicherzustellen, dass es klar ist, über *wen* oder *was* Sie sprechen. |
| [Screen 18](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=20_C_19)  [20\_C\_19](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=20_C_19) | Third, avoid using legal terms.  Inadvertent use of legal language can have serious repercussions. Unless you are a lawyer and have been authorized to provide a legal opinion, always avoid using legal terms, such as “negligent,” “illegal,” “reckless,” or “liable.” These terms can alter the meaning of your message. They can also be interpreted and/or used by third parties as admissions of liability in litigation. | Drittens: Vermeiden Sie Rechtsbegriffe.  Der versehentliche Einsatz von Rechtssprache kann schwerwiegende Konsequenzen haben. Sofern Sie kein Rechtsanwalt sind und befugt wurden, eine rechtliche Beurteilung zu erteilen, vermeiden Sie immer Rechtsbegriffe wie „fahrlässig“, „illegal“, „grob fahrlässig“ oder „haftbar.“ Diese Begriffe können die Bedeutung Ihrer Nachricht verändern. Sie können von Dritten in Rechtsprozessen auch als Haftungszugeständnisse interpretiert und/oder verwendet werden. |
| [Screen 19](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=21_C_20)  Activity: Scenario  [21\_C\_20](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=21_C_20) | Imagine . . .  A training manager emails a colleague about a virtual workshop attended as part of new product training.  The way they train on this product is unbelievable. Nobody learns anything. It is negligent!  That's not correct!  That's correct!  That's partially correct! | Stellen Sie sich vor …  Ein Schulungsmanager sendet einem Kollegen eine E-Mail über einen virtuellen Workshop, an der er im Rahmen einer neuen Produktschulung teilgenommen hat.  Unglaublich, wie sie die Schulungen für dieses Produkt durchführen. Dabei lernt niemand etwas. Das ist fahrlässig!  Das ist falsch!  Das ist richtig!  Das ist teilweise richtig! |
| [Screen 19](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=23_C_20)  Activity: Questions  [23\_C\_20](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=23_C_20) | What do you think the training manager is trying to say?  [1] They are trying to say that the training observed was not very good.  [2] They are trying to say that training does not comply with the minimum standards required by law.  Submit | Was will der Schulungsmanager Ihrer Meinung nach sagen?  [1] Er versucht zu sagen, dass die Schulung, an der er teilgenommen hat, nicht so gut war.  [2] Er will sagen, dass die Schulung nicht den gesetzlich vorgeschriebenen Mindeststandards entspricht.  Absenden |
| [Screen 19](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=22_C_20)  Activity: Feedback  [22\_C\_20](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=22_C_20) | What the training manager is trying to say is that, in their opinion, the training observed was not very good. Using the term “negligent” could be interpreted by others as a legal opinion that the training does not comply with the minimum standards required by law. This communication could be used by third parties to argue that Abbott’s training is insufficient, and the company is violating the law. | Was der Trainingsmanager sagen will, ist, dass die Schulung seiner Meinung nach nicht so gut war. Die Verwendung des Begriffs „fahrlässig“ könnte von anderen als rechtliche Beurteilung ausgelegt werden, dass die Schulung nicht den gesetzlich vorgeschriebenen Mindeststandards entspricht. Diese Kommunikation könnte von Dritten verwendet werden, um zu argumentieren, dass die Schulung von Abbott unzureichend ist und das Unternehmen gegen das Gesetz verstößt. |
| [Screen 20](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=24_C_21)  [24\_C\_21](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=24_C_21) | Finally, avoid the use of emojis and emoticons.  Even though emojis and emoticons are often considered harmless and playful, they can mean different things in different cultures and social settings. This can lead to serious misunderstandings in business communications. | Schließlich: Vermeiden Sie Emojis und Emoticons.  Emojis und Emoticons gelten zwar häufig als harmlos und spielerisch, aber sie können in verschiedenen Kulturen und verschiedenen sozialen Situationen Unterschiedliches bedeuten. Dies kann in geschäftlichen Kommunikationen zu schwerwiegenden Missverständnissen führen. |
| [Screen 21](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=25_C_22)  [25\_C\_22](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=25_C_22) | Careful communication also avoids assumptions and the presentation of opinions as facts.  This doesn't mean that you can't speculate on something. It means that if you do, you should be clear that you are expressing your opinion and not presenting a fact.  For example, in a personal context there may be little harm in suggesting to a friend, ". . . that Company X will be out of business in a couple of years." But in a business context, this kind of speculation could be misinterpreted as a fact or a well-informed conclusion. It could then be used as the basis for a business decision – possibly with unfortunate consequences. | Bei der sorgfältigen Kommunikation werden auch Annahmen sowie die Darstellung von Meinungen als Tatsachen vermieden.  Das bedeutet nicht, dass Sie nicht spekulieren können. Es bedeutet, dass Sie, falls Sie spekulieren, klarstellen müssen, dass Sie Ihre Meinung zum Ausdruck bringen und nicht eine Tatsache präsentieren.  In einem persönlichen Kontext kann es zum Beispiel kaum schaden, einem Freund zu sagen, „… dass Unternehmen X in einigen Jahren pleite sein wird.“ In einem geschäftlichen Kontext könnte diese Art von Spekulation jedoch fälschlicherweise als Tatsache oder als auf Informationen beruhende Schlussfolgerung ausgelegt werden. Dies könnte dann als Grundlage für eine Geschäftsentscheidung genutzt werden – mit möglicherweise unglücklichen Konsequenzen. |
| [Screen 22](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=26_C_23)  Activity: Scenario  [26\_C\_23](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=26_C_23) | Imagine . . .  A regional sales manager hears a rumor that a new product in development has run into quality issues. The manager then attends a meeting where it is announced that the launch of the new product is going to be delayed. After the meeting, the manager sends a text message to a colleague:  Just heard . . . They’ve canceled the launch for the second time. Major quality issues with the new product!  That’s partially correct!  That's correct!  That's partially correct! | Stellen Sie sich vor …  Ein regionaler Vertriebsleiter hört, dass ein neues Produkt in der Entwicklungsphase angeblich Qualitätsprobleme hat. Er nimmt dann an einem Meeting teil, bei der bekanntgegeben wird, dass sich die Markteinführung des neuen Produkts verzögern wird. Nach dem Meeting sendet der Vertriebsleiter eine Textnachricht an einen Kollegen:  Ich habe gerade gehört … Sie haben die Markteinführung schon zum zweiten Mal abgesagt. Große Qualitätsprobleme mit dem neuen Produkt!  Das ist teilweise richtig!  Das ist richtig!  Das ist teilweise richtig! |
| [Screen 22](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=28_C_23)  Activity: Questions  [28\_C\_23](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=28_C_23) | Based on this text message, which of the following statements would you assume to be true?  [1] The launch has been canceled.  [2] There are quality issues with the new product.  [3] Both 1 and 2.  Submit | Basierend auf dieser Textnachricht, welche der folgenden Aussagen sind Ihrer Meinung nach korrekt?  [1] Die Markteinführung wurde abgesagt.  [2] Es gibt Qualitätsprobleme mit dem neuen Produkt.  [3] Sowohl 1 als auch 2.  Absenden |
| [Screen 22](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=27_C_23)  Activity: Feedback  [27\_C\_23](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=27_C_23) | Most people would assume both statements were true – that the launch has been canceled and that the cancellation has been caused by “quality issues” with the new product.  The truth, however, is that the sales manager has no idea what has caused the delay. The manager has assumed the cancellation of the launch has been caused by (the rumor of) quality issues, consequently presenting that assumption as a fact. | Die meisten würden davon ausgehen, dass beide Aussagen korrekt sind – dass die Markteinführung abgesagt wurde und dass die Absage auf „Qualitätsproblemen“ mit dem neuen Produkt beruht.  Der Vertriebsleiter hat in Wahrheit jedoch keine Ahnung, was der Grund für die Verzögerung ist. Er ist davon ausgegangen, dass die Absage der Markteinführung auf (dem Gerücht über) Qualitätsproblemen beruht und hat diese Annahme in der Folge als Tatsache dargestellt. |
| [Screen 23](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=29_C_24)  [29\_C\_24](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=29_C_24) | How we say something is just as important as what we say.  Using the wrong tone when communicating may result in misunderstandings about the meaning of your message, affect perceptions, and suggest something we do not intend. | Wie wir etwas sagen ist genauso wichtig, wie was wir sagen.  Ein falscher Tonfall beim Kommunizieren kann zu Missverständnissen hinsichtlich der Bedeutung Ihrer Nachricht führen, Auffassungen verändern und etwas suggerieren, was wir nicht beabsichtigt haben. |
| [Screen 24](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=30_C_25)  Activity: Scenario  [30\_C\_25](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=30_C_25) | Imagine . . .  A sales representative who has just completed a contract negotiation with a customer at their office posts a sarcastic comment on social media:  OMG! Customer X has just remodeled their office. It is certainly different. LOL! They must think orange is the new black!😊  That's not correct!  That's correct!  That's partially correct! | Stellen Sie sich vor …  Ein Außendienstmitarbeiter, der gerade eine Vertragsverhandlung mit einem Kunden in dessen Büro abgeschlossen hat, postet einen sarkastischen Kommentar in den sozialen Medien:  Oh Gott! Kunde X hat sein Büro neu eingerichtet. Es sieht jetzt, naja, anders aus. LOL! Anscheinend denkt er, dass orange die neueste Mode ist!  Das ist falsch!  Das ist richtig!  Das ist teilweise richtig! |
| [Screen 24](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=32_C_25)  Activity: Questions  [32\_C\_25](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=32_C_25) | Now imagine that the post goes viral. How do you think Abbott’s customers and the public would react?  [1] They would wait for an official Abbott response before jumping to any conclusions.  [2] They would give the sales representative the benefit of the doubt and understand it is a joke.  [3] They would be shocked to see an Abbott employee display such an unprofessional attitude.  Submit | Nun stellen Sie sich vor, dass der Post viral verbreitet wird. Wie würden die Kunden von Abbott und die Öffentlichkeit wohl darauf reagieren?  [1] Sie würden zunächst eine offizielle Erklärung von Abbott abwarten, bevor sie irgendwelche Schlüsse ziehen.  [2] Sie würden im Zweifelsfall dem Außendienstmitarbeitervertrauen und verstehen, dass es nur ein Witz war.  [3] Sie wären schockiert zu sehen, dass sich ein Mitarbeiter von Abbott zu unprofessionell verhält.  Absenden |
| [Screen 24](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=31_C_25)  Activity: Feedback  [31\_C\_25](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=31_C_25) | Even though the sales representative was only joking, people who do not know this person or the situation are likely to think the customer’s taste in decor was being mocked. | Der Außendienstmitarbeiterhat zwar nur einen Witz gemacht, aber diejenigen, die ihn oder die Situation nicht kennen, werden wahrscheinlich denken, dass er sich über den Einrichtungsstil des Kunden lustig gemacht hat. |
| [Screen 25](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=33_C_26)  [33\_C\_26](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=33_C_26) | Sarcastic, ironic, and humorous tones are often misinterpreted in business communications.  This is especially true in written communications, where visual cues (such as body language) and aural cues (such as vocal inflections) are absent. | In geschäftlicher Kommunikation werden sarkastische, ironische und witzige Töne oft missverstanden.  Dies gilt besonders für schriftliche Kommunikation, bei der visuelle Signale (wie Körpersprache) und klangliche Signale (wie der Ton) gänzlich fehlen. |
| [Screen 26](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=34_C_27)  [34\_C\_27](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=34_C_27) | Misperceptions can also be caused by the use of secretive and conspiratorial tones and language.  For example, phrases such as “Keep this between us,” “You won’t believe this, but,” or “For your eyes only” can make a completely appropriate activity appear inappropriate or unlawful. | Missverständnisse können auch durch die Verwendung eines geheimnisvollen und verschwörerischen Tonfalls verursacht werden.  Zum Beispiel können Formulierungen wir „Das bleibt bitte zwischen uns“, „Es ist kaum zu glauben, aber“ oder „Nur für Ihre Augen bestimmt“ einer absolut angemessenen Aktivität einen unangemessenen und sogar unrechtmäßigen Anschein geben. |
| [Screen 27](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=35_C_28)  Activity: Scenario  [35\_C\_28](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=35_C_28) | Imagine . . .  A government official is investigating a fraud allegation against a health care company accused of concealing negative information about one of its products.  During the investigation, the official comes across an email from one of the company’s researchers to a colleague:  Regarding what I told you earlier, let’s just keep that to ourselves. It would be a nightmare if this got out.  That's not correct!  That's correct!  That's partially correct! | Stellen Sie sich vor …  Ein Regierungsbeamter geht Betrugsvorwürfen gegen ein Unternehmen aus dem Gesundheitswesen nach, dem vorgeworfen wird, negative Informationen zu einem seiner Produkte zu verschleiern.  Bei der Untersuchung stößt der Beamte auf eine E-Mail, die von einer Forscherin des Unternehmens an einen Kollegen geschickt wurde.  Das was ich Ihnen vorhin erzählt habe, bleibt besser unter uns. Es wäre ein Alptraum, wenn das ans Licht kommen würde.  Das ist falsch!  Das ist richtig!  Das ist teilweise richtig! |
| [Screen 27](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=37_C_28)  Activity: Questions  [37\_C\_28](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=37_C_28) | Given the fraud allegations, do you think it’s likely that this individual’s activities would be investigated further?  [1] Yes.  [2] No.  Submit | Halten Sie es für wahrscheinlich, dass die Aktivitäten dieser Person aufgrund der Betrugsvorwürfe genauer untersucht werden würden?  [1] Ja.  [2] Nein.  Absenden |
| [Screen 27](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=36_C_28)  Activity: Feedback  [36\_C\_28](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=36_C_28) | Even though the researcher may not be involved in any fraudulent activity or cover-up, the secretive and conspiratorial tone of the email makes it appear so.  As it turns out, the email is about a personal matter; because of the tone and choice of words, the researcher could possibly be implicated in the allegations. | Auch wenn die Forscherin in keinerlei betrügerische Aktivitäten oder Verschleierungen verwickelt ist, könnte es aufgrund des geheimnisvollen und verschwörerischen Tonfalls ihrer E-Mail so wirken.  Es stellt sich heraus, dass es in der E-Mail um eine persönliche Angelegenheit geht, doch aufgrund des Tonfalls und ihrer Wortwahl ist es möglich, dass die Forscherin in die Vorwürfe verwickelt wird. |
| [Screen 28](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=38_C_29)  [38\_C\_29](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=38_C_29) | Our ability to control our emotions when we communicate has the potential to greatly affect others’ perceptions of what we are saying, and, ultimately, how they view us. | Unsere Fähigkeit, Emotionen in unserer Kommunikation zu kontrollieren, kann extrem beeinflussen, wie andere das von uns Gesagte wahrnehmen und letztendlich auch wie sie uns wahrnehmen. |
| [Screen 29](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=39_C_30)  [39\_C\_30](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=39_C_30) | While at times we may feel justified in venting our frustration or disappointment with a work colleague or business partner, it is important to maintain a healthy work environment.  Even if the outburst is brief, your colleagues may remember it long after your emotions have subsided. | Manchmal haben wir das Gefühl, dass es gerechtfertigt ist, unseren Frust oder unsere Enttäuschung in Bezug auf einen Arbeitskollegen oder Geschäftspartner zu äußern, aber es ist wichtig, dass wir ein gesundes Arbeitsumfeld wahren.  Auch wenn der Emotionsausbruch nur kurzlebig ist, erinnern sich Ihre Kollegen möglicherweise noch lange Zeit daran, auch nachdem Ihre Emotionen abgeebbt sind. |
| [Screen 30](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=40_C_31)  [40\_C\_31](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=40_C_31) | Always take the time to calm down before you respond to someone.  Never send a message when you are upset. Instead, save a draft of the message for a period of time, re-read and adjust it, or consider not sending it at all. | Nehmen Sie sich immer die Zeit, sich zu beruhigen, bevor Sie jemandem antworten.  Senden Sie niemals eine Nachricht, wenn Sie verärgert sind. Speichern Sie stattdessen einen Entwurf der Nachricht für einen gewissen Zeitraum, lesen Sie sie dann noch einmal und passen Sie sie an und überlegen Sie, ob Sie sie überhaupt senden möchten. |
| [Screen 31](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=41_C_32)  [41\_C\_32](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=41_C_32) | Here are some other ways to regulate your emotions when communicating.  Use neutral language. For example, using "issue" instead of "problem" or "challenge" rather than "disaster" keeps things more objective and less emotional.  Avoid emotionally loaded terms, for example, “stupid,” “lazy,” or “dangerous.” Such words can be easily taken out of context.  Finally, if you ever have any doubt about something you are about to communicate, consult a colleague or your manager. | Hier sind einige weitere Möglichkeiten, wie Sie Ihre Emotionen bei der Kommunikation regulieren können.  Verwenden Sie neutrale Sprache. Verwenden Sie zum Beispiel „Problem“ oder „Herausforderung“ anstelle von „Katastrophe“; dies sorgt für mehr Objektivität und ist weniger emotional.  Vermeiden Sie emotional geladene Begriffe wie „blöd“, „faul“ oder „gefährlich.“ Solche Wörter können häufig aus dem Kontext gerissen werden.  Schließlich: Wenn Sie jemals Zweifel bezüglich Dingen haben, die Sie kommunizieren möchten, beraten Sie sich mit einem Kollegen oder Ihrem Manager. |
| [Screen 32](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=42_C_33)  [42\_C\_33](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=42_C_33) | Communicating carefully in a business environment requires us to consider how others are likely to interpret what we are saying.  Use clear, precise, unambiguous language   * Choose words that are simple to understand. * Check to make sure you have provided sufficient context. * Avoid using legal terms - unless you are a lawyer and have been authorized to provide a legal opinion. * Avoid the use of emojis and emoticons. * Avoid assumptions and the presentation of opinions as facts.   Regulate your tone  How we say something is just as important as what we say:   * Sarcastic, ironic, and humorous tones are often misinterpreted in business communications. * Misperceptions can also be caused by the use of secretive and conspiratorial tones and language.   Control your emotions   * Always take the time to calm down before you respond to someone. * Use neutral language. * Avoid emotionally loaded terms. | Für die sorgfältige Kommunikation in einem geschäftlichen Umfeld müssen wir darüber nachdenken, wie andere das, was wir sagen, wahrscheinlich interpretieren werden.  Verwenden Sie klare, präzise, eindeutige Sprache.   * Wählen Sie Worte, die leicht verständlich sind. * Überprüfen Sie, dass Sie ausreichend Kontext bereitgestellt haben. * Vermeiden Sie Rechtsbegriffe, sofern Sie kein Rechtsanwalt sind und befugt wurden, eine rechtliche Beurteilung zu erteilen. * Vermeiden Sie Emojis und Emoticons. * Vermeiden Sie Annahmen und die Präsentation von Meinungen als Tatsachen.   Regulieren Sie Ihren Tonfall  Wie wir etwas sagen ist genauso wichtig, wie was wir sagen:   * In geschäftlicher Kommunikation werden sarkastische, ironische und witzige Töne oft missverstanden. * Missverständnisse können auch durch die Verwendung eines geheimnisvollen und verschwörerischen Tonfalls verursacht werden.   Kontrollieren Sie Ihre Emotionen   * Nehmen Sie sich immer die Zeit, sich zu beruhigen, bevor Sie jemandem antworten. * Verwenden Sie neutrale Sprache. * Vermeiden Sie emotional geladene Begriffe. |
| [Screen 33](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=43_C_34)  [43\_C\_34](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=43_C_34) | In this section, you will learn how to select the most appropriate channel and tools to communicate your message. | In diesem Abschnitt werden Sie lernen, wie Sie den besten Kanal und die besten Tools für die Kommunikation Ihrer Nachricht auswählen. |
| [Screen 34](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=44_C_35)  [44\_C\_35](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=44_C_35) | The channel we use to communicate can have a significant impact on how we construct and convey our messages.  This also determines how much control we have over messages once they have been created. | Unser Kommunikationskanal kann erhebliche Auswirkungen darauf haben, wie wir unsere Nachrichten aufbauen und vermitteln.  Dies bestimmt auch, wie viel Kontrolle wir über Nachrichten haben, nachdem sie verfasst wurden. |
| [Screen 35](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=45_C_36)  [45\_C\_36](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=45_C_36) | Certain media are more effective and appropriate than others for communicating certain types of information. | Einige Medien sind für das Vermitteln bestimmter Informationen effektiver und besser geeignet als andere. |
| [Screen 36](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=46_C_37)  [46\_C\_37](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=46_C_37) | Email, for example, is a great channel for creating and transmitting day-to-day business information.  Its speed and convenience make it a great tool for answering customer queries, updating colleagues on projects, forwarding proposals and reports, etc.  Email, however, is not appropriate to use for sharing highly confidential information of a proprietary nature. | E-Mail beispielsweise ist ein großartiger Kanal, um tägliche Geschäftsinformationen zu erstellen und zu verteilen.  Ihre Geschwindigkeit und Zweckmäßigkeit macht sie zu einem großartigen Werkzeug zum Beantworten von Kundenfragen, zum Informieren von Kollegen über Projekte, zum Weiterleiten von Vorschlägen und Berichten etc.  Zum Teilen von streng vertraulichen, geschützten Informationen ist E-Mail jedoch nicht geeignet. |
| [Screen 37](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=47_C_38)  [47\_C\_38](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=47_C_38) | Messages that are highly confidential in nature, or those requiring a lot of history and context, are best communicated in real time, either in person or over the phone.  Always think about the type of information you are sharing, the audience receiving this information, and the best channel to use to communicate. | Nachrichten hochvertraulicher Art oder solche, die viel Hintergrundwissen und Kontext erfordern, übermittelt man am besten in Echtzeit, entweder persönlich oder per Telefon.  Achten Sie immer auf die Art der Information, die Sie weitergeben, auf das Zielpublikum, das die Informationen erhält und auf den am besten geeigneten Kanal. |
| [Screen 38](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=48_C_39)  [48\_C\_39](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=48_C_39) | Instant messaging (IM) and text messaging (TM) are popular forms of communication increasingly used for business-related activities.  IM and TM are great tools that can be used to provide colleagues with updates on our activities, ask a quick question, alert partners of scheduling conflicts, as well as arrange and schedule meetings. IM and TM are not, however, appropriate channels for creating or transmitting substantive business information such as sales information or performance reviews. | Sofortnachrichten (Instant Messaging) und Textnachrichten (Text Messaging) sind beliebte Formen der Kommunikation, die immer öfter für geschäftliche Aktivitäten verwendet werden.  Sofortnachrichten und Textnachrichten sind großartige Werkzeuge, um Kollegen zu unseren Aktivitäten auf dem Laufenden zu halten, schnell mal eine Frage zu stellen, Partner auf Terminüberlappungen hinzuweisen sowie Besprechungen zu arrangieren und terminieren. Sofortnachrichten und Textnachrichten sind allerdings ungeeignet zum Erstellen oder Übermitteln bedeutender geschäftlicher Informationen wie Verkaufsdaten oder Leistungsbeurteilungen. |
| [Screen 39](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=49_C_40)  [49\_C\_40](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=49_C_40) | Virtual meetings such as conference calls and video conferences are being used more frequently.  They provide us with an ideal way to manage remote teams, conduct interactive demonstrations, etc. While virtual meetings offer multiple benefits, they also present challenges and risks. For example, virtual meetings are not as secure as face-to-face communications, which are often conducted behind closed doors. Thus, they are not suitable for discussing or sharing sensitive or confidential information. | Virtuelle Meetings wie Telefon- und Videokonferenzen werden immer häufiger eingesetzt.  Sie geben uns eine optimale Möglichkeit für das Management von Remote-Teams, das Durchführen interaktiver Demonstrationen etc. Virtuelle Meetings bieten zwar mehrere Vorteile, bergen jedoch auch Herausforderungen und Risiken. Virtuelle Meetings sind zum Beispiel nicht so sicher wie persönliche Kommunikationen, die häufig hinter verschlossenen Türen stattfinden. Daher sind sie nicht für die Diskussion oder die Weitergabe empfindlicher oder vertraulicher Informationen geeignet. |
| [Screen 40](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=50_C_41)  [50\_C\_41](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=50_C_41) | Social media, is perhaps, the most dynamic of all communication channels.  It offers us a unique opportunity for direct online interactions, collaboration, and information-sharing with customers, consumers, patients, other Abbott employees, and the public. This opportunity also presents a major challenge. Since interactions on social media are quick and dynamic and have the potential to go viral, information, views, and opinions can quickly become elevated, divulged, or misconstrued. As a result, improper use of social media can represent a significant risk to Abbott’s reputation. | Soziale Medien sind vielleicht der dynamischste Kommunikationskanal.  Sie bieten uns die einzigartige Gelegenheit, direkt online zu interagieren, zusammenzuarbeiten und Informationen mit Kunden, Verbrauchern, Patienten, anderen Mitarbeitern von Abbott und der Öffentlichkeit auszutauschen. Diese Gelegenheit ist jedoch auch eine große Herausforderung. Da Interaktionen auf sozialen Medien schnell und dynamisch sind und das Potenzial haben, sich viral zu verbreiten, können Meinungen schnell verstärkt, verbreitet oder falsch ausgelegt werden. Infolgedessen kann die unangemessene Nutzung von sozialen Medien ein erhebliches Risiko für die Reputation von Abbott darstellen. |
| [Screen 41](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=51_C_42)  [51\_C\_42](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=51_C_42) | It is important to recognize that the channel we use to communicate can have an impact on how we construct and convey our messages.  This is particularly true in the case of electronic communications, where we tend to:   * Respond to messages very quickly, * Use a less formal tone, and * Take less care in our word choice. | Es ist wichtig, dass wir uns bewusst sind, dass unser Kommunikationskanal Auswirkungen darauf haben kann, wie wir unsere Nachrichten aufbauen und vermitteln.  Dies gilt besonders für elektronische Kommunikation, in der wir dazu tendieren:   * Nachrichten sehr schnell zu beantworten, * einen weniger formellen Ton zu verwenden und * weniger sorgfältig in unserer Wortwahl zu sein. |
| [Screen 42](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=52_C_43)  [52\_C\_43](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=52_C_43) | Using electronic media can sometimes result in us saying things we don’t intend, sharing information with people we shouldn’t, or expressing views that might offend others.  This doesn’t mean that we shouldn’t use email, instant messaging, virtual meetings, or social media if they are the most appropriate or effective channels, but rather that we need to exercise care when using these media.  CLICK THE CAREFUL COMMUNICATION BUTTON TO LEARN MORE. | Durch die Verwendung elektronischer Medien sagen wir manchmal Dinge, die wir nicht so meinen, teilen Informationen mit den falschen Leuten oder drücken Ansichten aus, die andere Leute anstößig finden.  Das bedeutet aber nicht, dass wir E-Mail, Sofortnachrichten, virtuelle Meetings oder soziale Medien nicht verwenden sollten, wenn sie für uns den effektivsten oder am besten geeigneten Kommunikationskanal darstellen. Wir sollten bei der Verwendung dieser Medien aber Vorsicht walten lassen.  KLICKEN SIE AUF DIE SCHALTFLÄCHE „SORGFÄLTIGE KOMMUNIKATION“, UM MEHR ZU ERFAHREN. |
| [Screen 42](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=53_C_43)  [53\_C\_43](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=53_C_43) | CAREFUL COMMUNICATION  Before sending an email, you should always re-read what you have written and ask yourself:   * Am I using an appropriate choice of words? * Am I maintaining a professional tone? * Is everything clear and unambiguous? * Is the information I am planning on sharing relevant to every person I am planning on sharing it with? | SORGFÄLTIGE KOMMUNIKATION  Sie sollten eine geschriebene E-Mail vor dem Absenden immer erneut durchlesen und sich fragen:   * Ist meine Wortwahl angemessen? * Ist mein Umgangston professionell? * Ist alles klar und eindeutig formuliert? * Sind die Informationen, die ich teilen werde, für alle vorgesehenen Empfänger relevant? |
| [Screen 43](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=54_C_44)  [54\_C\_44](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=54_C_44) | Before selecting a channel, we also need to think about how much control we are likely to have over our message once it is created. | Vor der Auswahl eines Kanals müssen wir auch bedenken, wie viel Kontrolle wir wahrscheinlich noch über unsere Nachricht haben werden, sobald Sie im Umlauf ist. |
| [Screen 44](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=55_C_45)  [55\_C\_45](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=55_C_45) | Many of us underestimate the potential scope of public disclosure when it comes to communicating electronically.  Emails can be mistakenly sent or copied to the wrong recipient.  Messages can be forwarded to others.  Online posts can easily go viral. | Viele von uns unterschätzen beim elektronischen Kommunizieren den möglichen Umfang der öffentlichen Bekanntmachung.  E-Mails können versehentlich an den falschen Empfänger gesendet oder kopiert werden.  Nachrichten können an andere weitergeleitet werden.  Online-Posts können sich leicht viral verbreiten. |
| [Screen 45](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=56_C_46)  [56\_C\_46](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=56_C_46) | We forget that there are essentially no boundaries online, and that, once we press the send button, what happens to our message is largely out of our control.  This can result in information, views and opinions quickly becoming elevated, co-opted, or misconstrued. | Wir vergessen, dass es online praktisch keine Grenzen gibt und dass, wenn wir erst auf den Senden-Knopf gedrückt haben, es größtenteils außerhalb unserer Kontrolle liegt, was mit unserer Nachricht geschieht.  Dadurch können Informationen, Ansichten und Meinungen schnell hervorgehoben, kooptiert oder missverstanden werden. |
| [Screen 46](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=57_C_47)  [57\_C\_47](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=57_C_47) | We also forget that electronic communications can last a lifetime.  While Abbott has very strict rules regarding document retention and destruction, others may not. That means that the comments you once posted on an obscure website while still in college could still be with you today. | Wir vergessen auch, dass elektronische Kommunikation ein Leben lang existieren kann.  Abbott hat zwar äußerst strenge Regeln bezüglich der Speicherung und Zerstörung von Dokumenten, aber andere Unternehmen vielleicht nicht. Das bedeutet, dass die Kommentare, die Sie damals während Ihrer Schulzeit auf einer obskuren Website hinterlassen haben, Sie eventuell heute noch begleiten. |
| [Screen 47](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=58_C_48)  [58\_C\_48](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=58_C_48) | Finally, we need to remember that personal views and information shared, especially on social media, may have a negative effect on our professional lives, our company, our customers, our stakeholders, and our patients.  For example, we need to be aware that when using social media, our personal and business identities are likely to overlap. Content and related comments we originally intended only for family and friends may be viewed by others, even if privacy settings are enabled. | Und schließlich müssen wir uns ins Gedächtnis rufen, dass persönliche Ansichten und Informationen, die wir, insbesondere auf sozialen Medien, geteilt haben, negative Auswirkungen auf unser Berufsleben, unser Unternehmen, unsere Kunden, unsere Interessenvertreter und unsere Patienten haben können.  Wir müssen uns beispielsweise bewusst machen, dass unsere persönlichen und geschäftlichen Identitäten bei der Verwendung sozialer Medien wahrscheinlich überlappen. Inhalte und verbundene Kommentare, die eigentlich für Familie und Freunde gedacht waren, können auch von anderen gesehen werden, selbst wenn Privatsphäre-Einstellungen aktiv sind. |
| [Screen 48](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=59_C_49)  [59\_C\_49](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=59_C_49) | Because of the heightened risk that social media poses to Abbott and its stakeholders, there are Social Media Guidelines that apply to all users of social media both inside and outside the Company.  CLICK THE PANELS TO LEARN MORE. | Aufgrund des erhöhten Risikos, das soziale Medien für Abbott und seine Interessenvertreter bergen, verfügt das Unternehmen über Leitlinien zu sozialen Medien, die für alle Benutzer sozialer Medien sowohl innerhalb als auch außerhalb des Unternehmens gelten.  KLICKEN SIE DIE FOLGENDEN BEREICHE AN, UM MEHR ZU ERFAHREN. |
| [Screen 48](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=60_C_49)  [60\_C\_49](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=60_C_49) | [1] Understand the Medium  Understand the Medium  Follow each platform’s terms of use, and make sure you keep up with changes, which can happen at any time. Also, understand the culture of the online communities with which you interact and how your intended audience communicates. | [1] Verstehen Sie das Medium  Verstehen Sie das Medium  Befolgen Sie die Nutzungsbedingungen jeder Plattform und stellen Sie sicher, dass Sie sich bezüglich Änderungen, die jederzeit vorgenommen werden können, auf dem Laufenden halten. Außerdem ist es wichtig, sicherzustellen, dass Sie die Kultur der Online-Communities, mit denen Sie interagieren sowie die Kommunikationsweise Ihres beabsichtigten Publikums verstehen. |
| [Screen 48](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=61_C_49)  [61\_C\_49](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=61_C_49) | [2] Be Transparent  Be Transparent  When talking about Abbott, its brands, or its products, be sure to clearly disclose your connection to Abbott in your posts. This helps ensure that everyone in your social network understands that you have a vested interest in Abbott.  To disclose your Abbott connection, use statements such as:  “Check out my company’s new …!”  “ I work for Abbott and am excited about our new campaign.”  “Love my company’s new ....”  You can also use a hashtag at the end of your post to disclose your connection to Abbott, for example:  #IWorkAtAbbott  #ProudToBeAbbott | [2] Seien Sie transparent  Seien Sie transparent  Legen Sie Ihre Verbindung zu Abbott in Ihren Posts eindeutig offen, wenn Sie über Abbott, seine Marken oder seine Produkte sprechen. Damit wird sichergestellt, dass alle in Ihren sozialen Netzwerken verstehen, dass Sie ein persönliches Interesse an Abbott haben.  Verwenden Sie zur Offenlegung Ihrer Verbindung zu Abbott Aussagen wie:  „Guckt Euch mal das neue … meines Unternehmens an!“  „Ich arbeite für Abbott und finde unsere neue Kampagne echt super.“  „Ich liebe das neue … meines Unternehmens“  Sie können Ihre Verbindung zu Abbott auch mithilfe eines Hashtags am Ende Ihres Posts offenlegen, zum Beispiel:  #IWorkAtAbbott  #ProudToBeAbbott |
| [Screen 48](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=62_C_49)  [62\_C\_49](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=62_C_49) | [3] Respect Others and Use Sound Judgment  Respect Others and Use Sound Judgment  Be respectful of your intended (and unintended) audiences and their perspectives. Remember that there are no geographic boundaries online. Local posts and comments may have global significance and vice versa.  Avoid using ethnic slurs, obscenities, or any language or activity that would violate Abbott’s policies. Also avoid making disparaging or false statements about anyone or anything, including our competitors or their products.  Consult Public Affairs when considering whether to respond to a negative comment posted on an Abbott external social media channel. | [3] Respektieren Sie andere und setzen Sie gutes Urteilsvermögen ein  Respektieren Sie andere und setzen Sie gutes Urteilsvermögen ein  Zeigen Sie Respekt für Ihre beabsichtigten (und nicht beabsichtigen) Zielgruppen und ihre Perspektiven. Denken Sie daran, dass es online keine geografischen Grenzen gibt. Lokale Posts und Kommentare können globale Auswirkungen haben und umgekehrt.  Vermeiden Sie ethnisch abfällige Bemerkungen oder Formulierungen oder Aktivitäten, die gegen die Richtlinien von Abbott verstoßen würden. Vermeiden Sie auch abschätzige oder falsche Aussagen über Personen oder Dinge, einschließlich unserer Wettbewerber oder deren Produkt.  Beraten Sie sich mit der Abteilung für öffentliche Angelegenheiten, wenn Sie überlegen, ob Sie auf einen negativen Kommentar, der auf einem externen sozialen Medienkanal von Abbott gepostet wurde, antworten sollen oder nicht. |
| [Screen 48](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=63_C_49)  [63\_C\_49](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=63_C_49) | [4] Pause Before You Post  Pause Before You Post  Speak truthfully and follow all local laws and regulations on what we can say about our businesses and products. Don’t make false or misleading statements or off-label claims about our products, and don’t comment on or share content for products that aren’t available for sale in your country. | [4] Halten Sie inne, bevor Sie posten  Halten Sie inne, bevor Sie posten  Sagen Sie die Wahrheit und befolgen Sie alle lokalen Gesetze und Vorschriften zu dem, was wir über unsere Geschäfte und unsere Produkte sagen dürfen. Machen Sie keine falschen oder irreführenden Aussagen oder Off-Label-Behauptungen über unsere Produkte und kommentieren oder teilen Sie keine Inhalte über Produkte, die in Ihrem Land nicht verkauft werden. |
| [Screen 48](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=64_C_49)  [64\_C\_49](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=64_C_49) | [5] Let the Experts Respond  Let the Experts Respond  If you are not an official Abbott spokesperson, do not respond to comments or media inquiries related to Abbott’s company position. Abbott responds to comments or media inquiries only through designated spokespersons. When in doubt, seek further guidance and pass the comments on to Public Affairs.  Don’t forget that, even when you are using social media in a personal capacity, people may perceive you to be speaking on behalf of Abbott. So always clarify which comments are your own. Avoid giving the impression that you are an official Abbott spokesperson when sharing official Abbott content. | [5] Lassen Sie die Experten antworten  Lassen Sie die Experten antworten  Wenn Sie kein offizieller Sprecher von Abbott sind, antworten Sie nicht auf Kommentare oder Medienanfragen zur Unternehmensposition von Abbott. Abbott beantwortet Kommentare oder Medienanfrage nur über zuständige Sprecher. Bitten Sie im Zweifelsfall um weitere Anleitung und leiten Sie die Kommentare an die Abteilung für öffentliche Angelegenheiten weiter.  Vergessen Sie nicht, dass andere, selbst wenn Sie soziale Medien in persönlicher Kapazität nutzen, dies so wahrnehmen könnten, als würden Sie im Namen von Abbott sprechen. Geben Sie also immer deutlich an, welche Kommentare Ihre eigenen Kommentare sind. Vermeiden Sie, den Eindruck zu erwecken, dass Sie ein offizieller Sprecher von Abbott sind, wenn Sie offizielle Inhalte von Abbott teilen. |
| [Screen 48](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=65_C_49)  [65\_C\_49](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=65_C_49) | [6] Protect Privacy and Confidential Information  Protect Privacy and Confidential Information  Never share personal information, for example, another person’s name, address, phone number, government ID, email address, or credit card information without permission.  Never share sensitive and confidential information, like trade secrets, personally identifiable information, and intellectual property.  Never use or post copyrighted, trademarked, rights of publicity, and other information that belongs to Abbott or other parties without permission.  Remember that, even if a site has privacy settings, information can often be viewed and shared by others.  If you create or control an Abbott-sponsored social media forum, consult Legal to make sure you’re following laws regarding cookies and online tracking. | [6] Schützen Sie Daten und vertrauliche Informationen  Schützen Sie Daten und vertrauliche Informationen  Geben Sie niemals ohne Einwilligung personenbezogenen Informationen weiter, zum Beispiel den Namen, die Adresse, Telefonnummer, Ausweisnummer, E-Mail-Adresse oder Kreditkarteninformationen einer anderen Person.  Geben Sie niemals sensible und vertrauliche Informationen wie Geschäftsgeheimnisse, persönlich identifizierbare Informationen und geistiges Eigentum weiter.  Verwenden oder posten Sie niemals ohne Genehmigung urheberrechtlich geschützte Informationen, Handelsmarkeninformationen, Informationen zu Persönlichkeitsrechten und andere Informationen, die Abbott oder anderen Parteien gehören.  Denken Sie daran, dass Informationen, selbst wenn eine Seite Datenschutzeinstellungen hat, häufig von anderen angezeigt und geteilt werden können.  Wenn Sie ein von Abbott gesponsertes soziales Medienforum erstellen oder kontrollieren, beraten Sie sich mit der Rechtsabteilung, um sicherzustellen, dass Sie Gesetze in Bezug auf Cookies und Online-Tracking befolgen. |
| [Screen 48](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=66_C_49)  [66\_C\_49](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=66_C_49) | [7] Use Care with What You Share  Use Care with What You Share  Guard your passwords, don’t post your personally identifiable information, and learn to use privacy settings.  Do not use your Abbott email address and password on social media sites. Attackers may steal your login information and use it to access Abbott systems.  Never post your personally identifiable information (including birth date, home address, or phone number), as it can be used to steal your identity or socially engineer attacks targeted against you and your contacts.  Learn to configure the social media platform’s privacy settings and read its privacy statement to understand how the company will share your information.  Only befriend people whom you personally know. | [7] Seien Sie vorsichtig, was Sie teilen  Seien Sie vorsichtig, was Sie teilen  Schützen Sie Ihre Passwörter, posten Sie nicht Ihre persönlich identifizierbaren Informationen und lernen Sie, Datenschutzeinstellungen zu nutzen.  Verwenden Sie auf sozialen Medienseiten nicht Ihre E-Mail-Adresse und Ihr Passwort von Abbott. Angreifer können Ihre Anmeldeinformationen stehlen und sie verwenden, um auf Systeme von Abbott zuzugreifen.  Posten Sie niemals Ihre persönlich identifizierbaren Informationen (einschließlich Geburtsdatum, Privatanschrift oder Telefonnummer), da diese verwendet werden können, um Ihre Identität zu stehlen oder Social-Engineering-Angriffe gegen Sie und Ihre Kontakte durchzuführen.  Lernen Sie, die Datenschutzeinstellungen der sozialen Medienplattform zu konfigurieren und lesen Sie die Datenschutzerklärung, damit Sie verstehen, wie das Unternehmen Ihre Informationen weitergeben wird.  Akzeptieren Sie nur Freunde, die Sie persönlich kennen. |
| [Screen 48](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=67_C_49)  [67\_C\_49](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=67_C_49) | [8] Always Follow Company Policies and Local Laws  Always Follow Company Policies and Local Laws  When talking about Abbott on social media – in both your job and personally – follow Abbott’s Code of Business Conduct, Abbott policies, and all applicable local laws.  For social media governance, refer to External Social Media Policy (MKT05) and the Brand Resource Center.  The links to these and other resources can be found in the Resources section of this course. | [8] Befolgen Sie immer Unternehmensrichtlinien und lokale Gesetze  Befolgen Sie immer Unternehmensrichtlinien und lokale Gesetze  Befolgen Sie den Verhaltenskodex von Abbott, die Richtlinien von Abbott sowie alle geltenden lokalen Gesetze, wenn Sie auf sozialen Medien über Abbott sprechen – sowohl im Rahmen Ihrer Arbeit als auch privat.  Die Richtlinie zu externen sozialen Medien (MKT05) und das Brand Resource Center enthalten Anweisungen zum Verhalten auf sozialen Medien.  Die Links zu diesen und anderen Ressourcen finden Sie im Abschnitt „Ressourcen“ dieses Kurses. |
| [Screen 49](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=68_C_50)  [68\_C\_50](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=68_C_50) | Finally, always be aware that any time you communicate on any media, whether it is writing an email, answering a text message, or posting on social media, you are creating a record.  Before you communicate, stop, reflect, and ask yourself: Is this really what I want to say, and is this the best way to say it? Be sure that what you are saying and the way you are saying it are in line with Abbott’s policies. | Schließlich müssen Sie sich stets bewusst sein, dass alle Ihre Kommunikationen auf beliebigen Medien, ob eine geschriebene E-Mail, die Beantwortung einer Textnachricht oder das Posten auf sozialen Medien, dokumentiert werden.  Bevor Sie kommunizieren, halten Sie inne, überlegen Sie und fragen Sie sich: Ist das wirklich das, was ich sagen möchte und ist dies die beste Art, es zu sagen? Stellen Sie sicher, dass das, was Sie sagen und die Art, wie Sie es sagen, mit den Richtlinien von Abbott übereinstimmt. |
| [Screen 50](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=69_C_51)  [69\_C\_51](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=69_C_51) | Using Abbott-approved tools and software when communicating is another important aspect of properly managing your communications. | Die Verwendung von Abbott genehmigten Kommunikationswerkzeugen und -software ist ein weiterer wichtiger Aspekt des richtigen Verwaltens Ihrer Kommunikation. |
| [Screen 51](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=70_C_52)  [70\_C\_52](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=70_C_52) | These tools and software should always be used in a responsible manner, and in accordance with applicable laws, Abbott’s Code of Business Conduct, and Abbott policies.  For more information on how to safeguard your communications, visit the Information Security and Risk Management (ISRM) site on Abbott World. | Diese Werkzeuge und diese Software müssen immer auf verantwortungsvolle Weise und im Einklang mit geltenden Gesetzen, dem Verhaltenskodex von Abbott und den Richtlinien von Abbott verwendet werden.  Weitere Informationen, wie Sie Ihre Kommunikationen schützen könnten, finden Sie auf der Seite der Abteilung für Informationssicherheit und Risikomanagement (ISRM) auf Abbott World. |
| [Screen 52](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=71_C_53)  [71\_C\_53](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=71_C_53) | If you have a question or concern about a communication you receive from another Abbott employee, a business partner, a customer, or anyone else connected with Abbott, it is usually best to speak to your manager first.  Your manager knows you, the work environment and is closest to the issue.  You can also contact the Office of Ethics and Compliance (OEC), Legal, Human Resources, or Public Affairs, or call our multilingual Ethics and Compliance Helpline available globally 24/7. | Wenn Sie Fragen oder Bedenken zu einer Kommunikation haben, die Sie von einem anderen Mitarbeiter von Abbott, einem Geschäftspartner, einem Kunden oder von irgendjemand anderem, der mit in Abbott in Verbindung steht, erhalten haben, ist es gewöhnlicherweise am besten, zuerst mit Ihrem Vorgesetzten zu sprechen.  Ihr Vorgesetzter kennt Sie, das Arbeitsumfeld und ist am besten mit der Sache vertraut.  Sie können auch das „Office of Ethics and Compliance“ (OEC), die Rechtsabteilung, Personalabteilung oder Abteilung für öffentliche Angelegenheiten kontaktieren oder unsere mehrsprachige Ethics & Compliance-Helpline anrufen, die weltweit und jederzeit erreichbar ist. |
| [Screen 53](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=72_C_54)  [72\_C\_54](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=72_C_54) | If you have questions or concerns about protecting yourself and Abbott from potential cybersecurity risks, contact Information Security and Risk Management (ISRM).  Please refer to the Resources section of this course for links to the above resources. | Wenn Sie Fragen oder Bedenken haben, wie Sie sich selbst und Abbott vor potenzielle Cybersicherheitsrisiken schützen können, kontaktieren Sie bitte die Abteilung für Informationssicherheit und Risikomanagement (ISRM).  Der Abschnitt „Ressourcen“ dieses Kurses enthält Links zu den oben genannten Ressourcen. |
| [Screen 54](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=73_C_55)  [73\_C\_55](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=73_C_55) | Certain media are more effective and appropriate than others for communicating certain types of information.  Email communications  Email is a great channel for creating and transmitting day-to-day business information. Email is not appropriate to use for sharing highly confidential information of a proprietary nature.  In person communications  Messages that are highly confidential in nature, or those requiring a lot of history and context, are best communicated in real time, either in person or over the phone.  Instant messaging (IM) and text messaging (TM)  IM and TM are great tools that can be used to provide colleagues with updates on our activities, ask a quick question, alert partners of scheduling conflicts, as well as arrange and schedule meetings. IM and TM are not appropriate channels for creating or transmitting substantive business information.  Conference calls and video conferences  Virtual meetings offer multiple benefits, but they are not suitable for discussing or sharing sensitive or confidential information.  Social media  Social media offers us a unique opportunity for direct online interactions, collaboration, and information-sharing. However, since interactions on social media are quick and dynamic and have the potential to go viral, information, views, and opinions can quickly become elevated, divulged, or misconstrued.  Abbott-approved tools  Always use Abbott-approved tools and software.  Getting support  If you have a question or concern about a communication, talk to your manager, or someone in the Office of Ethics and Compliance (OEC), Legal, Human Resources, or Public Affairs. If you have questions or concerns about protecting yourself and Abbott from potential cybersecurity risks, contact Information Security and Risk Management (ISRM). | Einige Medien sind für das Vermitteln bestimmter Informationen effektiver und besser geeignet als andere.  E-Mail-Kommunikation  E-Mail ist ein großartiger Kanal, um tägliche Geschäftsinformationen zu erstellen und zu verteilen. Zum Teilen von streng vertraulichen, geschützten Informationen ist E-Mail nicht geeignet.  Persönliche Kommunikation  Nachrichten hochvertraulicher Art oder solche, die viel Hintergrundwissen und Kontext erfordern, übermittelt man am besten in Echtzeit, entweder persönlich oder per Telefon.  Sofortnachrichten und Textnachrichten  Sofortnachrichten und Textnachrichten sind großartige Werkzeuge, um Kollegen zu unseren Aktivitäten auf dem Laufenden zu halten, schnell mal eine Frage zu stellen, Partner auf Terminüberlappungen hinzuweisen sowie Besprechungen zu arrangieren und terminieren. Sofortnachrichten und Textnachrichten sind keine geeigneten Kanäle für das Erstellen oder Übermitteln von wesentlichen Geschäftsinformationen.  Telefon- und Videokonferenzen  Virtuelle Meetings bieten mehrere Vorteile, sind für die Diskussion oder den Austausch empfindlicher oder vertraulicher Informationen jedoch nicht geeignet.  Soziale Medien  Soziale Medien bieten uns eine einzigartige Gelegenheit, direkt online zu interagieren, zusammenzuarbeiten und Informationen auszutauschen. Da Interaktionen auf sozialen Medien jedoch schnell und dynamisch sind und das Potenzial haben, sich viral zu verbreiten, können Meinungen schnell verstärkt, verbreitet oder falsch ausgelegt werden.  Von Abbott genehmigte Tools  Nutzen Sie immer von Abbott genehmigte Tools und Software.  Unterstützung erhalten  Wenn Sie Fragen oder Bedenken zu einer Kommunikation haben, sprechen Sie mit Ihrem Vorgesetzten oder einem Mitarbeiter des Office of Ethics & Compliance (OEC), der Personalabteilung, Rechtsabteilung oder Abteilung für öffentliche Angelegenheiten. Wenn Sie Fragen oder Bedenken haben, wie Sie sich selbst und Abbott vor potenzielle Cybersicherheitsrisiken schützen können, kontaktieren Sie bitte die Abteilung für Informationssicherheit und Risikomanagement (ISRM). |
| [Screen 55](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=74_C_56)  [74\_C\_56](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=74_C_56) | Manager  If you have a question or concern about your own communication, or a communication you receive from another Abbott employee, a business partner, a customer, or anyone else connected with Abbott, the best place to start is with your manager.  Public Affairs  Contact a Public Affairs representative if you have questions about Abbott’s expectations for communicating both internally and externally while working at Abbott.  Public Affairs Website   * Click [here](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/PublicAffairs/Pages/Home.aspx?icid=AW_MN_ORG_PublicAffairs) to access the Public Affairs website on Abbott World.   Public Affairs Policies and Procedures   * Click [here](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/PublicAffairs/Pages/Home.aspx?icid=AW_MN_ORG_PublicAffairs) to access communication related policies and procedures on the Global Policy Portal on Abbott World.   Social Media Resource Center   * Click [here](https://abbott.sharepoint.com/sites/crp-irpa/smrc) to access the Social Media Resource Center on Abbott World for tools to help guide you while using social media at Abbott. The External Social Media Policy (MKT05) can be found in the Social Media Resource Center.   Human Resources (HR)  Contact a Human Resources representative for employee-related issues, including your concerns about interactions with other Abbott employees or anyone else connected with Abbott.  Human Resources Website   * Click [here](http://myhr.abbott.com/) to access the myHR Portal on Abbott World.   Human Resources Policies and Procedures – The following global HR policies describe conduct prohibited in the workplace: Workplace Harassment (C-111) and Violence (C-113).   * Click [here](https://abbott.sharepoint.com/sites/myhr/US-EN/pages/global-hr-policies.aspx) to access the above policies on Abbott World.   Legal  Contact the Legal Division with questions or concerns about legal implications of careless communication.  Legal Website   * Click [here](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/Legal) to access the Legal website on Abbott World. The [Legal Hold Information](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/Legal/LHO/Pages/default.aspx) page on the Legal website provides important information about employee compliance with Legal Hold Orders (LHOs).   Legal Policies and Procedures – Refer to Legal policies and procedures for requirements related to confidential information, antitrust, and other legal matters.   * Click [here](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/GlobalPolicy/Pages/Home.aspx?icid=AW_MN_RES_GlobalPolicies) to access Legal policies and procedures on the Global Policy Portal on Abbott World.   Information Governance Resources   * For important policies, procedures, and resources on information and records management, Abbott employees should visit the [Information Governance](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/infogov) website on Abbott World.   Office of Ethics and Compliance (OEC)  The OEC is a global resource available to address your questions or concerns about our company’s values and standards of conduct.  OEC Website – Refer to the OEC website for answers to a variety of compliance questions.   * Click [here](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/EthicsCompliance/Pages/Home.aspx) to access the OEC website on Abbott World.   OEC Policies and Procedures – For our company’s global and country-specific OEC policies and procedures:   * Abbott employees should visit [iComply](https://icomply.abbott.com/Default.aspx).   OEC Contacts – You are encouraged to contact the OEC at any time with any ethics and compliance questions, or to discuss concerns about possible violations of our written standards, laws, or regulations.   * Visit the [Contact OEC](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/EthicsCompliance/About/Pages/Contacts.aspx) page on the [OEC website](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/EthicsCompliance) on Abbott World.   Ethics and Compliance Helpline – Visit our multilingual Ethics and Compliance [“Speak Up” Helpline](http://speakup.abbott.com/) to voice your concerns about a potential violation of our company’s values and standards of conduct. The Helpline is available 24 hours a day, 7 days a week and allows you to submit concerns online or by calling an operator who speaks your language. You can also email [investigations@abbott.com](mailto:investigations@abbott.com) to report a potential violation. | Vorgesetzter  Wenn Sie Fragen oder Bedenken zu Ihrer eigenen Kommunikation oder einer Kommunikation haben, die Sie von einem Mitarbeiter von Abbott, einem Geschäftspartner, einem Kunden oder jemand anderem in Verbindung mit Abbott erhalten haben, wenden Sie sich am besten zunächst an Ihren Vorgesetzten.  Abteilung für öffentliche Angelegenheiten  Wenden Sie sich an einen Vertreter der Abteilung für öffentliche Angelegenheiten, wenn Sie Fragen zu den Erwartungen von Abbott zu sowohl interner als auch externer Kommunikation beim Arbeiten bei Abbott haben.  Website der Abteilung für öffentliche Angelegenheiten   * Klicken Sie [hier](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/PublicAffairs/Pages/Home.aspx?icid=AW_MN_ORG_PublicAffairs), um auf die Website der Abteilung für öffentliche Angelegenheiten auf Abbott World zuzugreifen.   Richtlinien und Verfahren der Abteilung für öffentliche Angelegenheiten   * Klicken Sie [hier](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/PublicAffairs/Pages/Home.aspx?icid=AW_MN_ORG_PublicAffairs), um auf kommunikationsbezogene Richtlinien und Verfahren auf dem Portal für globale Unternehmensrichtlinien oder auf Abbott World zuzugreifen.   Resource Center für soziale Medien   * Klicken Sie [hier](https://abbott.sharepoint.com/sites/crp-irpa/smrc), um auf das Resource Centre für soziale Medien auf Abbott World zuzugreifen und Tools anzuzeigen, die Ihnen bei der Nutzung sozialer Medien bei Abbott als Orientierungshilfe dienen können. Die *Richtlinie zu externen sozialen Medien (MKT05)* finden Sie im Resource Centre für soziale Medien.   Personalabteilung (HR)  Kontaktieren Sie bei mitarbeiterbezogenen Problemen, einschließlich Ihrer Bedenken bezüglich Interaktionen mit anderen Abbott-Mitarbeitern oder anderen mit Abbott verbundenen Personen einen Vertreter der Personalabteilung.  Website der Personalabteilung   * Klicken Sie [hier](http://myhr.abbott.com/), um auf das myHR Portal auf Abbott World zuzugreifen.   Richtlinien und Verfahren der Personalabteilung – Folgende globale Personalrichtlinien beschreiben Verhalten, das am Arbeitsplatz verboten ist: *Belästigung (C-111)* und *Gewalt am Arbeitsplatz (C-113)*.   * Klicken Sie [hier](https://abbott.sharepoint.com/sites/myhr/US-EN/pages/global-hr-policies.aspx), um auf oben genannte Richtlinien auf Abbott World zuzugreifen.   Rechtsabteilung  Wenden Sie sich mit Fragen oder Bedenken zu rechtlichen Folgen von achtloser Kommunikation an die Rechtsabteilung.  Website der Rechtsabteilung   * Klicken Sie [hier](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/Legal), um auf die Website der Rechtsabteilung auf Abbott World zuzugreifen. Die Seite [„Legal Hold Information“](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/Legal/LHO/Pages/default.aspx) auf der Website der Rechtsabteilung bietet wichtige Informationen zur Einhaltung von LHOs (Legal Hold Orders) durch Mitarbeiter.   Richtlinien und Verfahren der Rechtsabteilung – Die Richtlinien und Verfahren der Rechtsabteilung enthalten Anforderungen in Bezug auf vertrauliche Informationen, Kartellrecht und andere rechtliche Angelegenheiten.   * Klicken Sie [hier](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/GlobalPolicy/Pages/Home.aspx?icid=AW_MN_RES_GlobalPolicies), um auf Richtlinien und Verfahren der Rechtsabteilung auf dem Portal für globale Unternehmensrichtlinien oder auf Abbott World zuzugreifen.   Ressourcen von Information Governance   * Auf der Website von [Information Governance](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/infogov) auf Abbott World stehen Abbott-Mitarbeitern wichtige Richtlinien, Verfahren und Ressourcen zum Informations- und Unterlagenmanagement zur Verfügung.   Office of Ethics & Compliance (OEC)  Das „Office of Ethics & Compliance“ ist eine globale Ressource, die Ihre Fragen und Bedenken in Bezug auf die Werte und Verhaltensstandards von Abbott beantworten kann.  OEC Website – Auf der OEC Website finden Sie Antworten auf eine Vielzahl an Fragen zum Thema Compliance.   * Klicken Sie [hier](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/EthicsCompliance/Pages/Home.aspx), um auf die OEC-Website auf Abbott World zuzugreifen.   OEC-Richtlinien und -Verfahren – Für unsere globalen und länderspezifischen OEC-Richtlinien und -Verfahren:   * Sollten Abbott-Mitarbeiter [iComply](https://icomply.abbott.com/Default.aspx) besuchen.   OEC Ansprechpartner – Sie können sich mit Fragen zu Ethik und Compliance jederzeit an die OEC-Ansprechpartner wenden oder diesen Ihre Bedenken über mögliche Verstöße gegen die schriftlich dargelegten Standards von Abbott oder jegliche Gesetze oder Bestimmungen mitteilen.   * Besuchen Sie die Seite [Contact OEC](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/EthicsCompliance/About/Pages/Contacts.aspx) auf der [OEC-Website](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/EthicsCompliance) auf Abbott World.   Ethics & Compliance-Helpline – Unsere mehrsprachige [Ethics & Compliance-„Speak Up“-Helpline](http://speakup.abbott.com/) steht Ihnen zur Verfügung, um Bedenken über mögliche Verstöße gegen die Werte und Verhaltensstandards unseres Unternehmens zu äußern. Die Helpline ist rund um die Uhr erreichbar und ermöglicht es Ihnen, Ihre Bedenken online mitzuteilen oder indem Sie einen Operator anrufen, der Ihre Sprache spricht. Sie können auch eine E-Mail an [investigations@abbott.com](mailto:investigations@abbott.com) senden, um einen möglichen Verstoß zu melden. |
| [Screen 56](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=75_C_57)  [75\_C\_57](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=75_C_57) | Quick Reference Cards  Click [here](../Translation_Tables/reference/Quick_Reference.pdf) to review summaries of each section of this course.  Course Transcript  Click [here](../Translation_Tables/reference/Transcript.pdf) for a full transcript of the course. | Kurzüberblick-Karten  Klicken Sie [hier](reference/Quick_Reference.pdf), um Zusammenfassungen jedes Kapitels dieser Schulung zu erhalten.  Abschrift der Schulung  Klicken Sie [hier](reference/Transcript.pdf) für eine vollständige Abschrift der Schulung. |
| Screen 57  Activity: Introduction  76\_C\_58 | The Knowledge Check that follows consists of 10 questions. You must score 80% or higher to successfully complete this course. If you haven’t done so already, take a few minutes to review the Quick Reference Cards for each section. When you are ready, click the Knowledge Check button. | Der folgende Wissenstest besteht aus 10 Fragen. Sie müssen ein Ergebnis von mindestens 80 % erreichen, um diesen Kurs erfolgreich abzuschließen. Sofern Sie es noch nicht getan haben, nehmen Sie sich ein paar Minuten Zeit und lesen Sie die Kurzüberblick-Karten für jeden Bereich. Wenn Sie bereit sind, klicken Sie auf die Schaltfläche **Wissenstest**. |
| Screen 58  Question 1: Scenario  77\_C\_59 | When talking about Abbott, its brands, or its products on social media, you should clearly disclose your connection to Abbott. | Wenn Sie auf sozialen Medien über Abbott, seine Marken oder seine Produkte sprechen, müssen Sie Ihre Verbindung zu Abbott eindeutig offenlegen. |
| Screen 58  Question 1: Options  78\_C\_59 | [1] True.  [2] False. | [1] Richtig.  [2] Falsch. |
| Screen 58  Question 1: Feedback  79\_C\_59 | When talking about Abbott, its brands, or its products on social media, be sure to clearly disclose your connection to Abbott. This helps ensure that everyone in your social network understands that you have a vested interest in Abbott.  For more information about the correct answer, see Section 3.2, Selecting the Right Channel. | Wenn Sie auf sozialen Medien über Abbott, seine Marken oder seine Produkte sprechen, müssen Sie sicherstellen, dass Sie Ihre Verbindung zu Abbott eindeutig offenlegen. Damit wird sichergestellt, dass alle in Ihren sozialen Netzwerken verstehen, dass Sie ein persönliches Interesse an Abbott haben.  Für weitere Informationen zur richtigen Antwort beachten Sie bitte *Abschnitt 3.2, Auswahl des richtigen Kanals.* |
| Screen 58  Question 2: Scenario  80\_C\_59 | In order to help ensure the meaning of your message is as clear as possible, you should:  Check all that apply. | Um sicherzustellen, dass die Bedeutung Ihrer Nachricht so klar wie möglich ist, sollten Sie:  Kreuzen Sie alle zutreffenden Antworten an. |
| Screen 58  Question 2: Options  81\_C\_59 | [1] Use clear, precise, and unambiguous language.  [2] Check to make sure you have provided sufficient context.  [3] Avoid using legal terms unless you are a lawyer and have been authorized to provide a legal opinion.  [4] Avoid the use of emojis and emoticons. | [1] Klare, präzise, eindeutige Sprache verwenden.  [2] Überprüfen, dass Sie ausreichend Kontext bereitgestellt haben.  [3] Rechtsbegriffe vermeiden, sofern Sie kein Rechtsanwalt sind und befugt wurden, eine rechtliche Beurteilung zu erteilen.  [4] Emojis und Emoticons vermeiden. |
| Screen 58  Question 2: Feedback  82\_C\_59 | To help ensure the meaning of your message is as clear as possible, you should:   * Use clear, precise, and unambiguous language; * Check to make sure you have provided sufficient context; * Avoid using legal terms unless you are a lawyer and have been authorized to provide a legal opinion; and * Avoid the use of emojis and emoticons.   For more information about the correct answer, see Section 2.3, Using Clear, Precise Language | Um sicherzustellen, dass die Bedeutung Ihrer Nachricht so klar wie möglich ist:   * Verwenden Sie klare, präzise, eindeutige Sprache verwenden; * Überprüfen Sie, dass Sie ausreichend Kontext bereitgestellt haben; * Vermeiden Sie Rechtsbegriffe, sofern Sie kein Rechtsanwalt sind und befugt wurden, eine rechtliche Beurteilung zu erteilen. * Vermeiden Sie Emojis und Emoticons.   Für weitere Informationen zur richtigen Antwort beachten Sie bitte *Abschnitt 2.3, Verwendung von klarer, präziser Sprache*. |
| Screen 58  Question 3: Scenario  83\_C\_59 | When is it appropriate to include personal opinions in business communications? | Wann ist es angemessen, persönliche Meinungen in geschäftliche Kommunikation einzubringen? |
| Screen 58  Question 3: Options  84\_C\_59 | [1] Never. There is never a place for personal opinions in business communications.  [2] Only when communicating face-to-face or via phone.  [3] Anytime, as long as you make it clear that you are stating an opinion and not presenting a fact.  [4] Only when communicating with close work colleagues. | [1] Niemals. In geschäftlicher Kommunikation ist niemals Platz für persönliche Meinungen.  [2] Nur beim persönlichen Kontakt oder per Telefon.  [3] Jederzeit, solange Sie deutlich machen, dass Sie eine Meinung äußern und nicht Tatsachen präsentieren.  [4] Nur bei der Kommunikation mit engen Arbeitskollegen. |
| Screen 58  Question 3: Feedback  85\_C\_59 | It is okay to express personal opinions in business communications, as long as you make it clear that you are expressing your opinion and not presenting a fact.  For more information about the correct answer, see Section 2.4, Avoiding Presenting Opinions as Facts. | Es ist in Ordnung, in geschäftlichen Kommunikationen persönliche Meinungen zu äußern, solange Sie deutlich machen, dass Sie Ihre Meinung äußern und keine Tatsachen präsentieren.  Für weitere Informationen zur richtigen Antwort, beachten Sie bitte *Abschnitt 2.4, Vermeidung der Präsentation von Meinungen als Tatsachen.* |
| Screen 58  Question 4: Scenario  86\_C\_59 | Messages requiring a lot of history and context are best communicated via electronic channels. | Nachrichten, die viel Hintergrundwissen und Kontext erfordern, kommuniziert man am besten auf elektronischem Wege. |
| Screen 58  Question 4: Options  87\_C\_59 | [1] True.  [2] False. | [1] Richtig.  [2] Falsch. |
| Screen 58  Question 4: Feedback  88\_C\_59 | Messages requiring a lot of history and context are best communicated in real time, either in person or over the phone.  For more information about the correct answer, see Section 3.2, Selecting the Right Channel. | Nachrichten, die viel Hintergrundwissen und Kontext erfordern, kommuniziert man am besten in Echtzeit, entweder persönlich oder per Telefon.  Für weitere Informationen zur richtigen Antwort beachten Sie bitte *Abschnitt 3.2, Auswahl des richtigen Kanals.* |
| Screen 58  Question 5: Scenario  89\_C\_59 | Which of the following are pitfalls you should avoid in your business communications?  Check all that apply. | Welche der folgenden Dinge sollten Sie in Ihren geschäftlichen Kommunikationen vermeiden?  Kreuzen Sie alle zutreffenden Antworten an. |
| Screen 58  Question 5: Options  90\_C\_59 | [1] Imagining how others are likely to interpret what you are saying.  [2] Using secretive and conspiratorial tones.  [3] Adjusting your choice of words, tone, and body language to your audience.  [4] Using jokes and sarcasm to insert some fun in your communications. | [1] Sich vorstellen, wie andere das von Ihnen Gesagte wahrscheinlich interpretieren werden.  [2] Einen geheimnisvollen und verschwörerischen Tonfall.  [3] Ihre Wortwahl, Ihren Tonfall und Ihre Körpersprache Ihrem Zielpublikum anpassen.  [4] Witze und Sarkasmus einsetzen, um Ihre Kommunikationen spaßvoller zu gestalten. |
| Screen 58  Question 5: Feedback  91\_C\_59 | Sarcastic, ironic, and humorous tones are often misinterpreted in business communications.  This is especially true in written communications, where visual cues (such as body language) and aural cues (such as vocal inflections) are absent. Misperceptions can also be caused by the use of secretive and conspiratorial tones and language.  For more information about the correct answer, see 2.5, Regulating Your Tone. | In geschäftlicher Kommunikation werden sarkastische, ironische und witzige Töne oft missverstanden.  Dies gilt besonders für schriftliche Kommunikation, bei der visuelle Signale (wie Körpersprache) und klangliche Signale (wie der Ton) gänzlich fehlen. Missverständnisse können auch durch die Verwendung eines geheimnisvollen und verschwörerischen Tonfalls verursacht werden.  Für weitere Informationen zur richtigen Antwort, beachten Sie bitte *2.5, Ihren Tonfall regulieren.* |
| Screen 58  Question 6: Scenario  92\_C\_59 | As long as you enable the privacy settings on a social media site, your comments and content will never be viewed by others. | Solange die Privatsphäre-Einstellungen auf einer Social Media-Seite aktiviert sind, können Ihre Kommentare und Inhalte niemals von anderen angesehen werden. |
| Screen 58  Question 6: Options  93\_C\_59 | [1] True.  [2] False. | [1] Richtig.  [2] Falsch. |
| Screen 58  Question 6: Feedback  94\_C\_59 | Comments and content originally intended for only family and friends can often be viewed by others on social media, even if your privacy settings are enabled.  For more information about the correct answer, see Section 3.2, Selecting the Right Channel. | Kommentare und Inhalte, die eigentlich nur für Familie und Freunde bestimmt waren, können auf sozialen Medien oft von anderen angesehen werden, selbst wenn Ihre Privatsphäre-Einstellungen aktiv sind.  Für weitere Informationen zur richtigen Antwort beachten Sie bitte *Abschnitt 3.2, Auswahl des richtigen Kanals.* |
| Screen 58  Question 7: Scenario  95\_C\_59 | Which of the following are effective ways of controlling your emotions when communicating?  Check all that apply. | Welche der Folgenden sind effektive Möglichkeiten für die Kontrolle Ihrer Emotionen bei der Kommunikation?  Kreuzen Sie alle zutreffenden Antworten an. |
| Screen 58  Question 7: Options  96\_C\_59 | [1] Using neutral language.  [2] Avoiding the use of emotionally loaded terms.  [3] Never sending a message when you are upset. | [1] Einsatz neutraler Sprache.  [2] Vermeidung emotional geladener Begriffe.  [3] Niemals eine Nachricht senden, wenn Sie verärgert sind. |
| Screen 58  Question 7: Feedback  97\_C\_59 | It is important to control your emotions when communicating in a business environment:   * Always use neutral language. * Avoid emotionally loaded terms. * Never send a message when you are upset.   For more information about the correct answer, see Section 2.6, Controlling Your Emotions. | Es ist wichtig, bei der Kommunikation in einem geschäftlichen Umfeld Ihre Emotionen zu kontrollieren:   * Verwenden Sie stets neutrale Sprache. * Vermeiden Sie emotional geladene Begriffe. * Senden Sie niemals eine Nachricht, wenn Sie verärgert sind.   Für weitere Informationen zur richtigen Antwort, beachten Sie bitte *Abschnitt 2.6, Emotionen kontrollieren.* |
| Screen 58  Question 8: Scenario  98\_C\_59 | Which of the following would be appropriate to send via instant messaging? | Bei welchen der folgenden Dinge wäre es angemessen, sie mit Sofortnachrichten zu verschicken? |
| Screen 58  Question 8: Options  99\_C\_59 | [1] Sales information.  [2] An alert of a scheduling conflict.  [3] A performance evaluation.  [4] Potentially hiring a doctor for an educational event. | [1] Verkaufsinformationen.  [2] Eine Benachrichtigung über einen Terminkonflikt.  [3] Eine Leistungsbeurteilung.  [4] Potenzielle Einstellung eines Arztes für eine Bildungsveranstaltung. |
| Screen 58  Question 8: Feedback  100\_C\_59 | Instant messaging (IM) is a great tool that can be used to provide colleagues with updates on our activities, ask a quick question, alert partners of scheduling conflicts, as well as arrange and schedule meetings. IM is not, however, an appropriate channel for creating or transmitting substantive business information, such as sales information, performance reviews, or discussions about whether HCPs should be engaged for services/events.  For more information about the correct answer, see Section 3.2, Selecting the Right Channel. | Sofortnachrichten sind ein großartiges Werkzeug, um Kollegen zu unseren Aktivitäten auf dem Laufenden zu halten, schnell mal eine Frage zu stellen, Partner auf Terminüberlappungen hinzuweisen sowie Besprechungen zu arrangieren und terminieren. Sofortnachrichten sind jedoch nicht geeignet, um wesentliche geschäftliche Informationen wie Verkaufsinformationen oder Leistungsbeurteilungen zu erstellen oder zu übertragen oder um Diskussionen darüber zu führen, ob medizinische Fachkräfte mit Dienstleistungen/für Veranstaltungen beauftragt werden sollten oder nicht.  Für weitere Informationen zur richtigen Antwort beachten Sie bitte *Abschnitt 3.2, Auswahl des richtigen Kanals.* |
| Screen 58  Question 9: Scenario  101\_C\_59 | Communications related to Abbott business may be conducted using home computers and personal email addresses, provided you are careful not to disclose confidential or proprietary information. | Wenn Sie darauf achten, keine vertraulichen oder geschützten Informationen weiterzugeben, kann Kommunikation in Bezug auf geschäftliche Tätigkeiten von Abbott von Heimcomputern und mit persönlichen E-Mail-Adressen abgewickelt werden. |
| Screen 58  Question 9: Options  102\_C\_59 | [1] True.  [2] False. | [1] Richtig.  [2] Falsch. |
| Screen 58  Question 9: Feedback  103\_C\_59 | Communications related to Abbott business should only be done via the devices, software, and tools approved by Abbott.  For more information about the correct answer, see Section 3. 3, Using the Right Tools. | Kommunikation in Bezug auf geschäftliche Tätigkeiten von Abbott sollte nur mit von Abbott zertifizierten Geräten, Software und Werkzeugen erfolgen.  Für weitere Informationen zur richtigen Antwort beachten Sie bitte *Abschnitt 3. 3, Die richtigen Werkzeuge verwenden.* |
| Screen 58  Question 10: Scenario  104\_C\_59 | Which of the following messages are examples of careful communications:  Check all that apply. | Welche der folgenden Nachrichten sind Beispiele für sorgfältige Kommunikation:  Kreuzen Sie alle zutreffenden Antworten an. |
| Screen 58  Question 10: Options  105\_C\_59 | [1] We need to do whatever it takes to get Dr. Smith’s business.  [2] Dr. Smith is a key opinion leader in the therapy area and a great communicator. We should make sure he is on our call plans and knows about the benefits of our products.  [3] We need to block our competitors.  [4] We need to plan for the competition. | [1] Wir müssen alles tun, was nötig ist, um das Geschäft von Dr. Schmidt zu erhalten.  [2] Dr. Schmidt ist ein wichtiger Meinungsbildner im Therapiebereich und ein hervorragender Kommunikator. Wir sollten sicherstellen, dass er Teil unserer Anrufpläne ist und die Vorteile unserer Produkte kennt.  [3] Wir müssen unsere Konkurrenten blockieren.  [4] Wir müssen die Konkurrenz mit einplanen. |
| Screen 58  Question 10: Feedback  106\_C\_59 | Careful communication requires the use of clear, concise, unambiguous language. The statement, “We need to do whatever it takes to get Dr. Smith’s business,” is vague and open to potential negative interpretations. You should consider rephrasing using clear, unambiguous language: “Dr. Smith is a key opinion leader in the therapy area and a great communicator. We should make sure he is on our call plans and knows about the benefits of our products.” Likewise, the statement, “We need to block our competitors,” could be misconstrued as a restriction of trade. A more precise, less ambiguous statement is, “We need to plan for the competition.”  For more information about the correct answer, see Section 2.3, Using Clear, Precise Language. | Für die sorgfältige Kommunikation muss klare, präzise, eindeutige Sprache verwendet werden. Die Aussage „Wir müssen alles tun, was nötig ist, um das Geschäft von Dr. Schmidt zu erhalten“ ist vage und lässt Spielraum für potenzielle negative Interpretationen. Sie sollten überlegen, dies unter Einsatz klarer, eindeutiger Sprache umzuformulieren: „Dr. Schmidt ist ein wichtiger Meinungsbildner im Therapiebereich und ein hervorragender Kommunikator. Wir sollten sicherstellen, dass er Teil unserer Anrufpläne ist und die Vorteile unserer Produkte kennt.“ Ebenso könnte die Aussage „Wir müssen unsere Konkurrenten blockieren“ als Handelseinschränkung ausgelegt werden. Eine präzisere, weniger mehrdeutige Aussage, wäre: „Wir müssen die Konkurrenz mit einplanen.“  Für weitere Informationen zur richtigen Antwort beachten Sie bitte *Abschnitt 2.3, Verwendung von klarer, präziser Sprache.* |
| Screen 58  107\_C\_59 | All questions remain unanswered | Alle Fragen bleiben unbeantwortet |
| Screen 59  Activity: Overall Feedback  108\_C\_60 | No results are available, as you have not completed the Knowledge Check.  Congratulations! You have successfully passed the Knowledge Check and completed the course.  Please review your results below by clicking on each question.  Once you are done, you must click the Exit [X] button in the course title bar before closing your browser window or browser tab.  Sorry, you did not pass the Knowledge Check. Take a few minutes to review your results below by clicking on each question.  When you are done, click the Retake Knowledge Check button. | Es sind keine Ergebnisse verfügbar, da Sie den Wissenstest nicht abgeschlossen haben.  Herzlichen Glückwunsch! Sie haben den Wissenstest bestanden und damit den Kurs erfolgreich abgeschlossen.  Kontrollieren Sie Ihre Ergebnisse unten, indem Sie auf jede einzelne Frage klicken.  Wenn Sie fertig sind, müssen Sie auf die Schaltfläche **„Exit [X]“ (Beenden)** in der Titelleiste des Kurses klicken, bevor Sie Ihr Browser-Fenster oder Ihren Browser-Tab schließen.  Leider haben Sie den Wissenstest nicht bestanden. Nehmen Sie sich ein paar Minuten Zeit, um Ihre Ergebnisse zu kontrollieren, indem Sie auf jede einzelne Frage klicken.  Wenn Sie fertig sind, klicken Sie auf die Schaltfläche **Wissenstest erneut durchführen**. |
| 109\_toc\_1 | Introduction | Einführung |
| 110\_toc\_2 | Welcome | Willkommen |
| 111\_toc\_3 | Objectives | Ziele |
| 112\_toc\_4 | Tutorial | Anleitung |
| 113\_toc\_5 | Crafting Your Message Carefully | Sorgfältige Formulierung Ihrer Nachricht |
| 114\_toc\_6 | Overview | Überblick |
| 115\_toc\_7 | Considering Your Audience | Ihr Zielpublikum bedenken |
| 116\_toc\_8 | Using Clear, Precise Language | Verwendung von klarer, präziser Sprache |
| 117\_toc\_9 | Avoiding Presenting Opinions as Facts | Vermeidung der Präsentation von Meinungen als Tatsachen |
| 118\_toc\_10 | Regulating Your Tone | Regulierung Ihres Tonfalls |
| 119\_toc\_11 | Controlling Your Emotions | Emotionen kontrollieren |
| 120\_toc\_12 | Crafting Your Message Carefully: Quick Reference | Sorgfältige Formulierung Ihrer Nachricht: Kurzüberblick |
| 121\_toc\_13 | Managing Communications Responsibly | Verantwortungsvolles Management von Kommunikation |
| 122\_toc\_14 | Overview | Überblick |
| 123\_toc\_15 | Selecting the Right Channel | Auswahl des richtigen Kanals |
| 124\_toc\_16 | Using the Right Tools | Die richtigen Werkzeuge verwenden |
| 125\_toc\_17 | Where to Go for Support | Wo Sie Unterstützung erhalten |
| 126\_toc\_18 | Managing Communications Responsibly: Quick reference | Verantwortungsvolles Management von Kommunikation: Kurzüberblick |
| 127\_toc\_19 | Resources | Ressourcen |
| 128\_toc\_20 | Where to Get Help | Wo Sie Hilfe erhalten |
| 129\_toc\_21 | Reference Material | Referenzmaterial |
| 130\_toc\_22 | Knowledge Check | Wissenstest |
| 131\_toc\_23 | Introduction | Einführung |
| 132\_toc\_24 | Knowledge Check | Wissenstest |
| 133\_toc\_25 | Question 1 | Frage 1 |
| 134\_toc\_26 | Question 2 | Frage 2 |
| 135\_toc\_27 | Question 3 | Frage 3 |
| 136\_toc\_28 | Question 4 | Frage 4 |
| 137\_toc\_29 | Question 5 | Frage 5 |
| 138\_toc\_30 | Question 6 | Frage 6 |
| 139\_toc\_31 | Question 7 | Frage 7 |
| 140\_toc\_32 | Question 8 | Frage 8 |
| 141\_toc\_33 | Question 9 | Frage 9 |
| 142\_toc\_34 | Question 10 | Frage 10 |
| 143\_toc\_35 | Feedback | Feedback |
| 144\_string\_1 | The Course cannot contact the LMS. Click 'OK' to continue and review the course. Note, Course Certification may not be available. Click 'Cancel' to exit | Verbindung von Schulung und LMS nicht möglich. Klicken Sie auf „OK“, um fortzufahren und die Schulung einzusehen. Beachten Sie, dass das Schulungszertifikat möglicherweise nicht verfügbar ist. Klicken Sie zum Beenden auf „Abbrechen“. |
| 145\_string\_2 | All questions remain unanswered | Alle Fragen bleiben unbeantwortet |
| 146\_string\_3 | Questions | Fragen |
| 147\_string\_4 | Question | Frage |
| 148\_string\_5 | not answered | nicht beantwortet |
| 149\_string\_6 | That's correct! | Das ist richtig! |
| 150\_string\_7 | That's not correct! | Das ist falsch! |
| 151\_string\_8 | Feedback: | Feedback: |
| 152\_string\_9 | Careful Communication | Sorgfältige Kommunikation |
| 153\_string\_10 | Knowledge Check | Wissenstest |
| 154\_string\_11 | Submit | Absenden |
| 155\_string\_12 | Retake Knowledge Check | Wissenstest erneut durchführen |
| 156\_string\_13 | Course Description: Careful communication is key to building, maintaining, and protecting Abbott’s reputation. The aim of this course is to demonstrate how language, tone, and emotion play a significant role in how business communications are received and interpreted, and to provide guidance on how to select the most appropriate channel and tools to communicate your message. This course will take approximately 35-40 minutes to complete. | Kursbeschreibung: Sorgfältige Kommunikation ist entscheidend, um die Reputation von Abbott aufzubauen, zu wahren und zu schützen. Dieser Kurs soll aufzeigen, wie Sprache, Tonfall und Emotionen eine wichtige Rolle dabei spielen, wie geschäftliche Kommunikationen empfangen und interpretiert werden und soll Anleitungen bieten, wie man den geeignetsten Kanal und die besten Werkzeuge für die Kommunikation seiner Nachricht auswählt. Die Schulung dauert insgesamt etwa 35 bis 40 Minuten. |
| 157\_string\_14 | Table of Contents | Inhaltsverzeichnis |
| 158\_string\_15 | Where to Get Help | Wo Sie Hilfe erhalten |
| 159\_string\_16 | Reference Material | Referenzmaterial |
| 160\_string\_17 | Audio | Audio |
| 161\_string\_18 | Exit | Exit (Schließen) |
| 162\_string\_19 | Close | Schließen |