

Содержание

ГЛАВА I ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

- 1 Определение внутренних коммуникаций
- 2 Цели и задачи внутренних коммуникаций
- 3 Ответственность за осуществление внутренних коммуникаций

ГЛАВА II ПОСТРОЕНИЕ СИСТЕМЫ ВНУТРЕННИХ КОММУНИКАЦИЙ

1. Инструменты контроля работы подразделения, осуществляющего корпоративные коммуникации
Ключевые показатели эффективности сотрудников подразделений, ответственных за внутренние коммуникации
2. Построение системы внутренних коммуникаций
 - 2.1. Определение целевых аудиторий
 - 2.2. Изучение коммуникационных потребностей каждой целевой аудитории
 - 2.3. Инструменты внутренних коммуникаций
Определение и характеристика каждого инструмента
 - 2.3.1. Корпоративная газета
 - 2.3.2. Корпоративный журнал
 - 2.3.3. Корпоративное радио
 - 2.3.4. Корпоративный интранет-портал
 - 2.3.5. Рассылки по электронной почте
 - 2.3.6. Информационные доски
 - 2.3.7. Информационные бюллетени
 - 2.3.8. Пресс-релизы, обращения к сотрудникам
 - 2.3.9. Должностные инструкции
 - 2.3.10. Встречи руководителей с сотрудниками
 - 2.3.11. Видеоконференции

- 2.3.12. Ориентационные собеседования (программы)
- 2.3.13. Дни информирования
- 2.3.14. Завтраки (обеда) с руководителями
- 2.3.15. Специальные коммуникационные мероприятия
- 2. 3.16. Организация обратной связи
- 2. 3.17. Спикеры и опинион-лидеры

ГЛАВА III КРИЗИСНЫЕ КОММУНИКАЦИИ

- 1 Особенности кризисных коммуникаций
- 2 Рекомендации по эффективным коммуникациям с персоналом в кризисные периоды

ГЛАВА IV РАСПРОСТРАНЕННЫЕ ОШИБКИ В КОММУНИКАЦИЯХ С ПЕРСОНАЛОМ