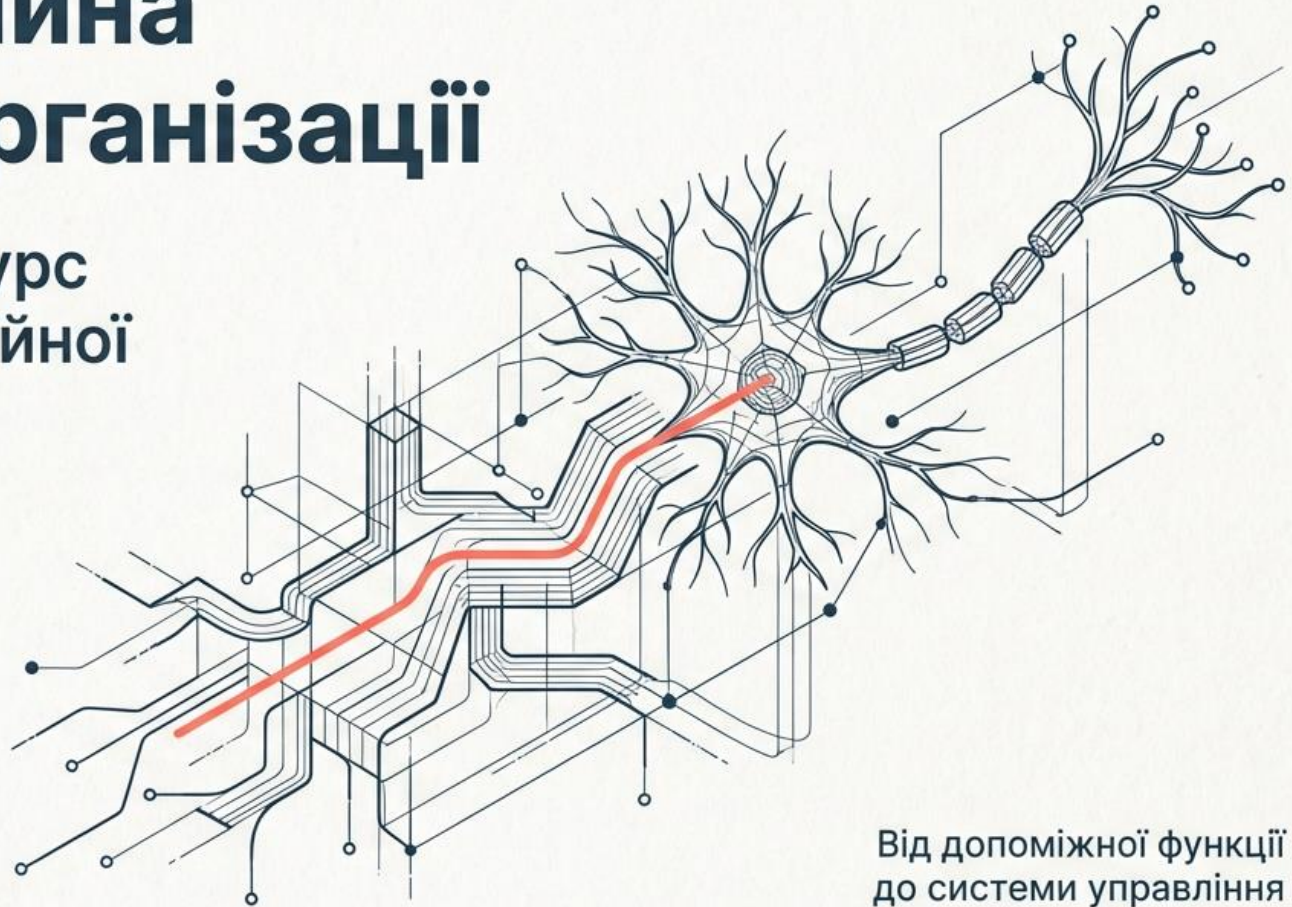


# Комунікаційна політика організації

Стратегічний ресурс  
в епоху інформаційної  
економіки



# Зміна парадигми: Більше ніж маркетинг



Минуле:  
Допоміжна функція

Сьогодні:  
Стратегічний ресурс

- ✓ Сучасна організація функціонує в умовах:
  - Інформаційної перенасиченості
  - Критичної залежності від репутації
  - Високої конкуренції та вимогливих стейкхолдерів

*«Комунікаційна політика є не лише інструментом маркетингу,  
а повноцінною складовою системи управління.»*

# Еволюція розуміння: Три підходи

## 1. Маркетинговий підхід

**Фокус:** Просування товару.  
**Інструменти:** Реклама, збут.  
(Вузький погляд)

## 2. Управлінський підхід

**Фокус:** Організація як система.  
**Інструменти:** Управління потоками, координація.  
(Системний погляд)

## 3. Стратегічний підхід

**Фокус:** Сталий розвиток.  
**Інструменти:** Управління довірою, репутацією та поведінкою.  
(Сучасний стандарт)

# Сутність та ієрархія

**Комунікаційна політика** — це спланований стратегічний курс управління внутрішніми та зовнішніми комунікаціями, спрямований на формування довгострокових взаємовідносин зі стейкхолдерами.

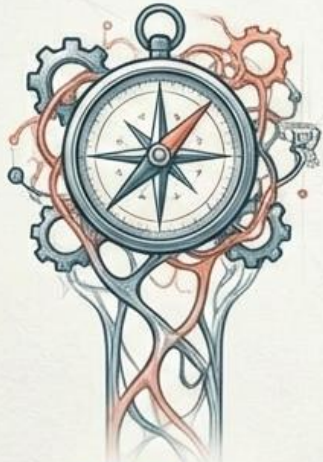
Стратегія розвитку

Комунікаційна політика

Інструменти комунікації

Репутація та поведінка аудиторій

# Стратегічні передумови успіху



## Місія та Стратегія

Комунікація – це «голос» стратегії. Курс має бути чітким.



## Tone at the Top

Підтримка топменеджменту. Лідер задає тон.



## Єдність контурів

Внутрішня реальність відповідає зовнішньому іміджу.



## Ресурси

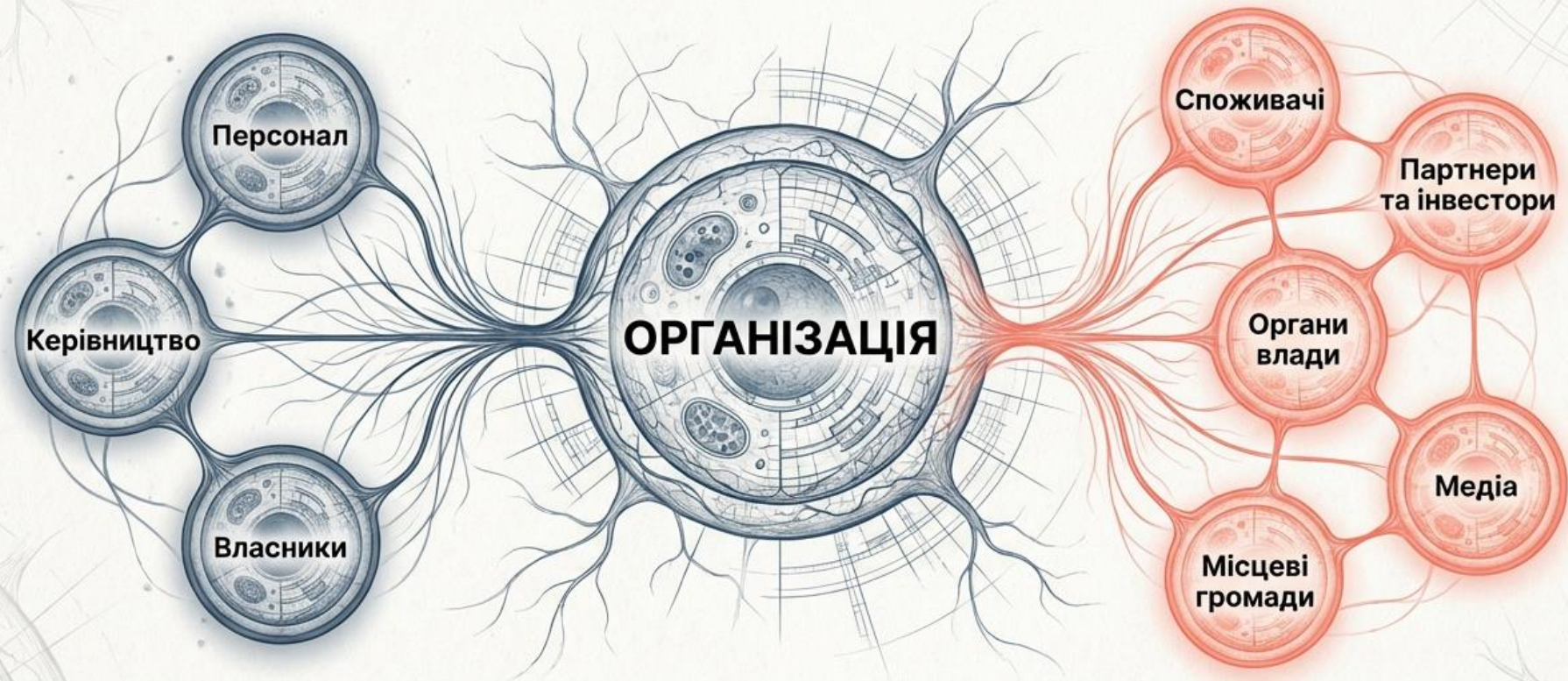
Технології (CRM, Intranet) та кадри.



## Культура

Середовище довіри та безпеки.

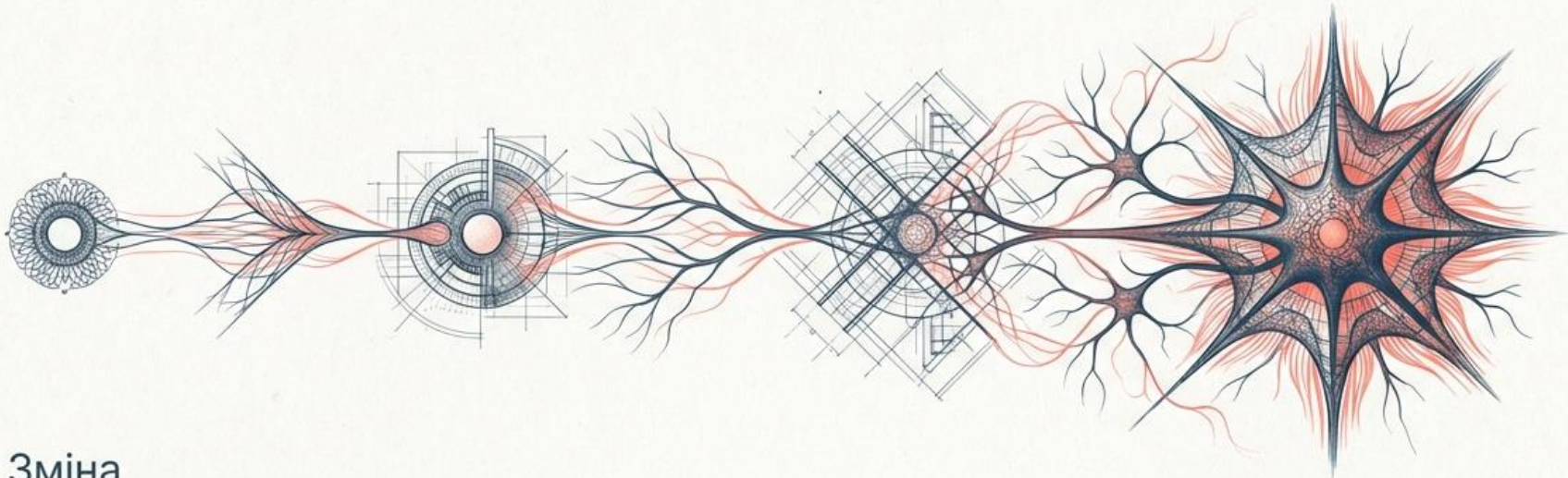
# Об'єкти комунікаційної політики



Внутрішнє середовище

Зовнішнє середовище

# Механізм впливу: Від повідомлення до дії



## Зміна повідомлення (Input)

Новий смисловий сигнал.  
Приклад: «Засіб для  
прання» -> «Порятунок  
води».

## Зміна сприйняття

Бачення ситуації під  
іншим кутом (цінності)

## Зміна моделі світу

Зміна переконань та  
ідентичності

## Зміна поведінки (Output)

Свідома дія, вигідна  
організації

# Функціональний спектр

**1. Інформаційна**  
(Obtain data exchange)

**2. Іміджева**  
(Create positive image)

**3. Репутаційна**  
(Maintain trust)

**4. Мотиваційна**  
(Influence behavior)

**5. Інтеграційна**  
(Unite staff)

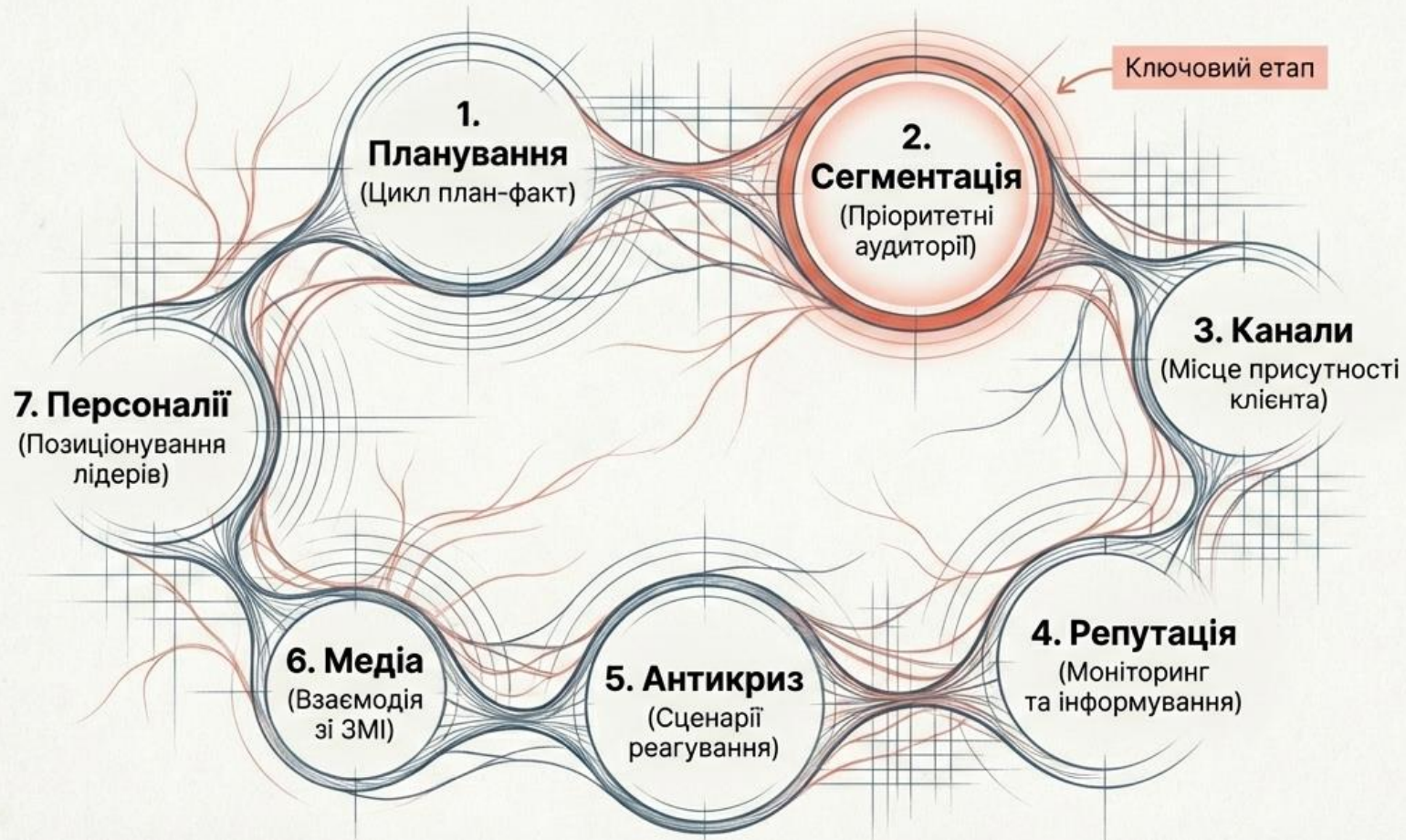
**6. Антикризова**  
(Minimize risks)

**7. Стратегічна**  
(Support corporate strategy)

# Структурна архітектура політики



# Дорожня карта менеджера: 7 завдань

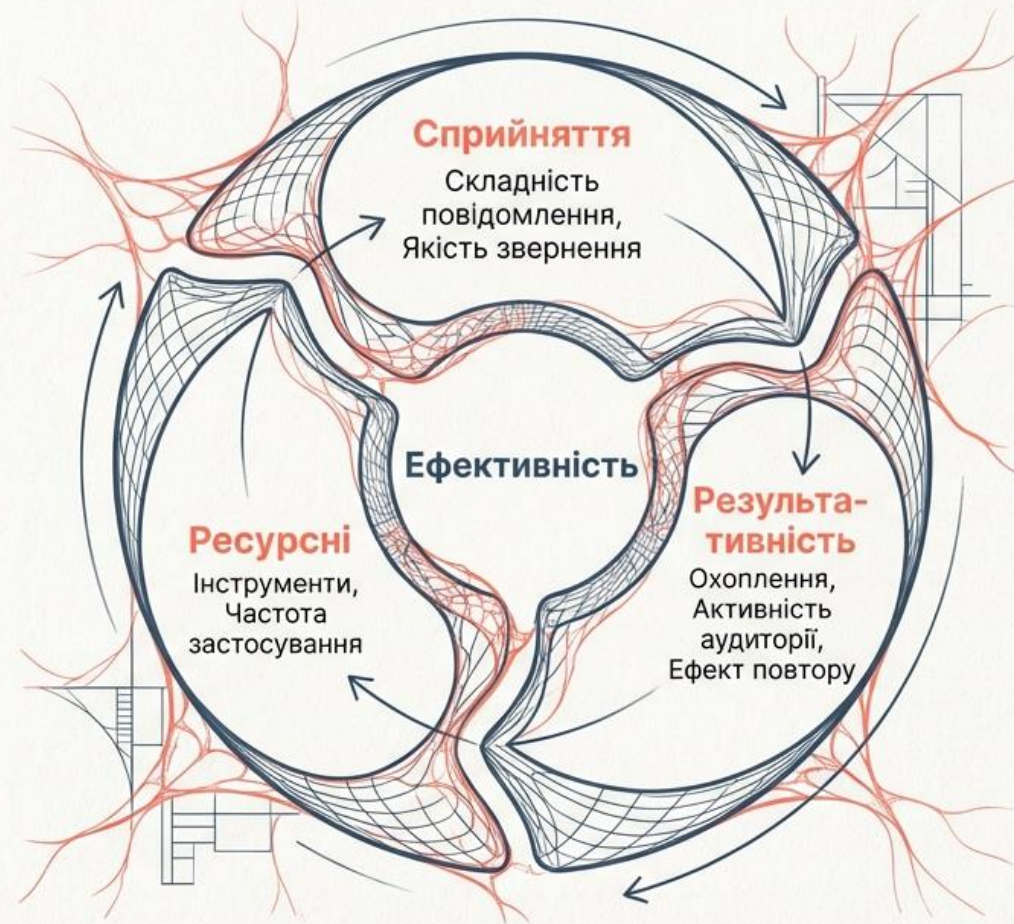


# Принципи ефективності



Якщо випадає одна цеглина — **комунікація стає шумом.**

# Оцінка ефективності (КРІ)



# Формула успіху

1

Знай свою аудиторію  
(Сегментація)

2

Говори правду вчасно  
(Відкритість)

3

Слухай більше, ніж говориш  
(Зворотний зв'язок)

«Успішна комунікаційна політика — це не документ.  
Це **середовище**, де інформація рухається вільно.»



**Дякую за увагу**