

Vítejte na Základech marketingu

22. 04. 2010

Komunikace

**Komunikace**

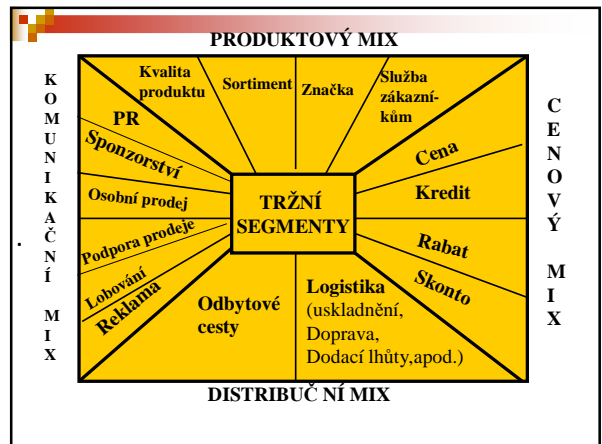
- Složka marketingového mixu
- Nástroj fundraisingu
- Nástroj Public Relations

**2 složky komunikace**

- složku **digitální** - tj. vše, co vyjadřujeme verbálně, slovy, to, čemu rozumíme jen tehdy, když známe jazyk, kterým se hovoří;
- složku **analogovou** - tj. vše, co doprovází slova, vše neverbální, to čemu rozumíme, i když jazyk, kterým se hovoří, neovládáme.

**Komunikace v marketingu**

je jedním ze základních pilířů marketingového mixu, který organizaci umožňuje rychle, srozumitelně a účelně komunikovat se svým okolím, čímž jí pomáhá realizovat dosahování jejích cílů.

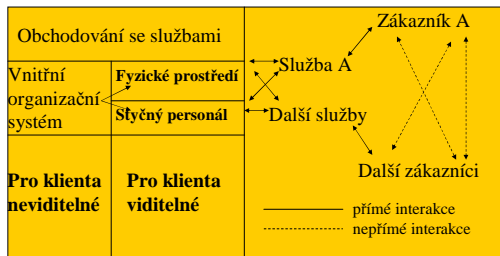


## Komunikační mix

- Podpora prodeje
- Osobní prodej
- PR
- Reklama
- Sponzorství
- Lobbing
- Společné prezentace organizací
- Přímý marketing
- Internetová komunikace

Aby mohly neziskové organizace poskytovat služby, musí si uvědomit, že je klienti posuzují zejména podle přímočaré zkušenosti, kterou s nimi mají, resp. na základě důvěry, kterou v ně mají. Vyplývá to i z charakteristiky produktu, resp. vlastností služeb (viz minule).

## Konceptuální model zabezpečování služeb (P. Eiglier, E. Langeard)



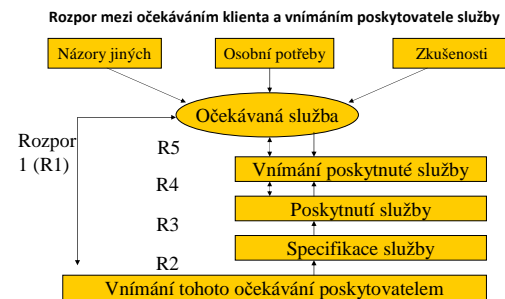
Projevuje se zde tzv. **fenomén nezkušeného zákazníka**, který si vybírá na základě důvěry.

- zákazník se většinou více spoléhá na to, co se o organizaci hovoří,
- při posuzování kvality se spoléhá na personál, ceny a převážně fyzické znaky organizace, resp. jejích služeb,
- pokud je zákazník se službou spokojený, zůstává poskytovateli služby věrný.

## Komunikace tří subjektů

- Organizace a klienti – externí marketing
- Organizace a její pracovníci – interní marketing
- Pracovníci organizace a klienti – interaktivní marketing

## Informační šumy v marketingové komunikaci



## **Veřejné mínění a komunikace jako východisko úspěšných PR**

Postavení organizace na veřejnosti  
Klíčovým slovem je zde DŮVĚRYHODNOST  
Představuje podstatnou část obrazu, který si jiní lidé, popř. veřejnost vytváří o celé organizaci.  
Jde vlastně jinými slovy o  
IMAGE

## **3 základní otázky pro budování správné image:**

- Jaká je současná image vaší organizace?
- Jaká je cílová, resp. žádoucí či ideální image?
- Co vše je třeba učinit, abyste jí dosáhli?

## **Výsledná image**

Je dána tím, jak lidé organizaci vnímají, za jakou ji považují.  
Rozpor skutečnost x zdání,  
klepy, pomluvy, fámy.

## **Cílevědomé budování image**

opírá se o  
Zásady slušného chování  
a Efektivní komunikaci s okolím

## **Druhy veřejnosti a cílové skupiny**

### **VEŘEJNOST**

jsou ty skupiny, s nimiž potřebuje organizace komunikovat, protože s nimi potřebuje být v dobrých vztazích, mít jejich podporu, získávat jejich peníze, starat se o ně, informovat je, atd. Veřejnost se tedy vytváří na základě společného zájmu nebo společných problémů, a co víc, nemusí být organizovaná.

Je tedy více veřejností, stejně jako cílových skupin.

## **Cílová skupiny, resp. veřejnosti u NNO**

- nadace a grantové agentury,
- instituce veřejné správy (státní správy a samosprávy),
- organizace, které poskytují v regionu podobné služby nebo mají podobné cíle.

## Veřejné mínění I:

- mínění, které může být vysloveno na veřejnosti, aniž by došlo k sankcím vůči mluvčímu, ze strany skupiny, v níž se toto mínění projevuje.
- O jedné věci tedy může existovat více mínění. Svou povahou se tedy veřejné mínění skládá z akumulovaných individuálních mínění o určité záležitosti veřejného zájmu

## Vlastnosti veřejného mínění I:

- citlivost na důležité a nápadné události,
- ovlivnitelnost spíše slovy a emocemi než skutečnými fakty.
- setrvačnost
- skutečnost, že sdělení přijímají kladně ti, kteří se chtějí nechat poučit a považují zdroj sdělení za důvěryhodný,
- fakt, že vnitřní složku veřejného mínění tvoří i přání a dohady o události,

## Vlastnosti veřejného mínění II:

- největší vliv má výklad té které události vůdci veřejného mínění,
- psychologicky je mínění orientováno na (osobní) zájem jednotlivce,
- vyburcované nezůstane dlouho (tedy pouze za předpokladu, že se nejedná právě o osobní zájem),

## Vlastnosti veřejného mínění III:

- nespodně se mění,
- v dobách krize jsou lidé vnímavější vůči svým názorovým vůdcům, což je vhodná doba pro jinak obtížnou změnu veřejného mínění,
- fakt, že se snáze vytváří mínění ohledně cílů, než ohledně metod.

## Komunikace jako východisko úspěšných Public Relations

Public Relations = komplexní práce s veřejností

Účinná komunikace = oboustranná komunikace

## Kroky v procesu účinné komunikace

- upoutat pozornost členů cílové skupiny,
- dodat jim informace, které mohou vést k uspokojení jejich zájmů,
- motivovat je k účasti na řešení,
- vyzvat je k akci, navrhnout jim, co by měli dělat.

## 2 základní cíle komunikace:

- poskytnout druhým lidem (pouze) informace,
- (častěji doplněno snahou) přesvědčit je, aby změnili názor, postoj, chování, vnímání určitého subjektu, svůj stereotyp.

## 4 principy přesvědčování:

- **princip identifikace** - když se sdělení týká zájmů příjemce, jeho tužeb, nadějí, obav, atd.,
- **princip aktivizace** - když je sdělení doprovázeno výzvou k akci, návodem, jak se dál chovat, jak dál postupovat při řešení problému,
- **princip důvěry** - pokud sdělení sděluje důvěryhodná osoba (a to bez ohledu na to, jak si tuto důvěru získala),
- **princip srozumitelnosti** - pokud sdělení kromě slov doprovází také symboly či stereotypy.

## Faktory efektivní komunikace:

- připravenost veřejnosti přijmout sdělení, (např. v době rozšíření fámy),
- čas a kontext sdělení,
- aktivní účast příjemce na komunikaci, (např. společné zážitky, dojmy, zkušenosti)
- obsah a struktura sdělení, (nápaditý, šokující, něčím odlišný),
- přesvědčivý styl,
- rychlost a úplnost komunikace, (např. komunikovat i v případě aféry, nic nezamlčovat).

## NNO jako systém soustředných kruhů v práci s veřejností:

- Vedení organizace/management – čestné i výkonné funkce
- Zaměstnanci, stálí spolupracovníci, dobrovolníci,
- Okolí organizace, klienti, poradenské firmy.

## Lobování

## Lobování

= složka komunikačního mixu:

- získávání partnera pomocí informací, slov a argumentů.
- přesvědčování či vytváření vlivu na jednu nebo více osob, které mají o něčem rozhodnout.

## Důvod lobování

- neustále rostoucí komplexnost parametrů rozhodovacího procesu a snaha najít objektivní popis jevu, který se má rozhodnutím ovlivnit (např. jaderná elektrárna).

## Historie

Lobing vznikl jako oficiálně uznávaná praktika se osamostatnil se ve 20. století v USA, a to v souvislosti s existencí i právním zakotvením – terminologicky správně označovaných „zájmových skupin“ či prostě „lobby“

## 3 základní taktiky lobování:

1. přímé lobování,
2. lobování od kořenů,
3. informační kampaně.

## Přímé lobování

- Taktika přímého lobování je založena na přímém a v zásadě trvalém kontaktu lobbisty s činitelem státu. Lobbista přináší k problému další a další informace, které mají působit v zájmu jeho skupiny. V zásadě tuto činnost vykonávají členové center zájmových skupin na nejrůznějších mocenských úrovních.

## Lobování od kořenů

- Zde je aktivita přenesena na řadové členy skupiny. Koná se běžně formou dopisních kampaní a protestů v koordinaci s lobováním v centru. Krajním příkladem jsou i nejrůznější demonstrace, protestní pochody apod.

## Informační kampaně

- Informační kampaně jsou založeny na snaze zájmových skupin přesvědčit širokou veřejnost o správnosti svých cílů a užitečnosti své činnosti. Patří sem předplácení různých inzerátů, financování výzkumů na podporu argumentů, apod.

## 4 zásady lobování v Bruselu

1. Dobře definovaný a dobře zdokumentovaný problém s naznačenou možností řešení.
2. Musí probíhat jak na národní, tak na evropské úrovni.
3. Je třeba znát roli jednotlivých institucí a fáze legislativního procesu.
4. Spolupracovat s kolegy z ostatních (současných i budoucích) členských zemí.

(Brusel – 14 tis.lob.)

## Lobbista

- má za úkol proniknout do podstaty problému a předložit ho ve srozumitelné formě těm, kteří mají rozhodnout,
- musí mít mimořádně dobré analytické a komunikační schopnosti, empatii a vizi, aby mohl odhadnout dlouhodobé důsledky různých variant rozhodnutí, na kterém se svou činností spoluúčastní,
- jeho role je srovnatelná s rolí psychologa, právníka nebo jiného odborného konsultanta, který klientovi napomáhá najít nejvhodnější prezentaci rozhodnutí daného problému.



Příště uslyšíte

## PR

- PR vymezení
- vymezení vůči reklamě
- PR audit
- Prostředky prací s veřejností