

Inhoud

Voorwoord 9

Module A Communicatietheorie 11

1 Begrips- en plaatsbepaling 14

- 1.1 Definities van communicatie 14
- 1.2 Benaderingen van communicatie 16
- 1.3 Visies op communicatie 18
- 1.4 Communicatiemodellen naar doel 20
- 1.5 Communicatiemodellen naar accent 22
- 1.6 Communicatiebeleidsmodellen in de praktijk 22
- 1.7 Communicatie als functie 25
- 1.8 Communicatiemodaliteiten 25
- 1.9 Communicatie in omgevingscontext 26
- 1.10 Communicatie in organisatiecontext 27

2 Communicatiebegrippen 31

- 2.1 Basisbegrippen communicatieleer 31
- 2.2 Selectieprocessen 36
- 2.3 Beïnvloeding en communicatie 37
- 2.4 Communicatieloopings 38
- 2.5 Voorwaarden voor effectieve communicatie 39
- 2.6 Communicatiesoorten 39
- 2.7 Communicatietechnieken 41

3 Theorieën over massacommunicatie 44

- 3.1 Inleiding 44
- 3.2 Definitie van massacommunicatie 44
- 3.3 Injectienaaldtheorie 46
- 3.4 Two-step flow of communication 47
- 3.5 Multi-step flow of communication 47
- 3.6 Myceliummodel of zwamvlokmodel 47
- 3.7 Uses-and-gratificationstheorie 48
- 3.8 Kritische-mediatheorie 48
- 3.9 Agenda-settingtheorie 48
- 3.10 Mediating-factorstheorie 49
- 3.11 Theorie van de specifieke media-invloed 49
- 3.12 Theorie van de kenniskloof 49
- 3.13 Theorie van de cultural indicators 50

4 Toeleveringsvakken voor de communicatietheorie 51

- 4.1 Inleiding 51
- 4.2 Sociologische stromingen 51
- 4.3 Psychologische stromingen 53
- 4.4 Sociale psychologie 55

Samenvatting 61

Module B Communicatiebeleid, -planning en -onderzoek 63

5 Cultuurcommunicatie 66

- 5.1 Cultuurcommunicatiemodel 66
- 5.2 Organisatiestructuur en communicatie 70
- 5.3 Organisatiestrategie en communicatie 76
- 5.4 Communicatiestructuur 78
- 5.5 Corporate cultuur en communicatie 78

6 Communicatiebeleid 100

- 6.1 Inleiding 100
- 6.2 Communicatiebeleidsmodellen 100
- 6.3 Communicatiestrategieën 102
- 6.4 Communicatiemanagement 104
- 6.5 Benaderingswijzen van communicatievraagstukken 105
- 6.6 Communicatiemanagementbeleid 106
- 6.7 Deelterreinen communicatiemanagement 107

7 Communicatieplanning 108

- 7.1 Inleiding 108
- 7.2 Informatieverzameling en analyse 109
- 7.3 Planning 111
- 7.4 Uitvoering 122
- 7.5 Evaluatie 124

8 Communicatieonderzoek 126

- 8.1 Inleiding 126
- 8.2 Soorten en vormen van communicatieonderzoek 126
- 8.3 Onderzoeksmethodologie 134

Samenvatting 151

Module C Geïntegreerde communicatie 153

9 Corporate communicatie 157

- 9.1 Visie en missie 158
- 9.2 Mission statement 158
- 9.3 Identiteit en imago 160
- 9.4 Corporate communicatie 163
- 9.5 Reputatie 165
- 9.6 Corporate branding 169
- 9.7 Corporate advertising 170
- 9.8 Maatschappelijk verantwoord ondernemen (mvo) 171

10 Concerncommunicatie 175

- 10.1 Concerncommunicatie en organisatiebeleid 175
- 10.2 Taken van concerncommunicatie 175
- 10.3 Modellen 176
- 10.4 Identiteits(merk)strategieën en -structuren 177
- 10.5 Visuele identiteit en huisstijl 178
- 10.6 Grafische communicatie 182
- 10.7 Concerncommunicatievormen 200

11 Interne communicatie 217

- 11.1 Inleiding 217
- 11.2 Kernfuncties interne communicatie 218
- 11.3 Communicatienetwerken 219
- 11.4 Interne communicatiemethoden en -middelen 220
- 11.5 Communicatiestromen 227
- 11.6 Interne communicatiemodellen 231
- 11.7 Interne doelgroepen 233
- 11.8 Interne communicatie en onderzoek 235

12 Marketingcommunicatie 236

- 12.1 Beïnvloeden keuzeprocess 236
- 12.2 Marketingcommunicatieplan 245
- 12.3 Marketingcommunicatiemix 248
- 12.4 Reclame 254
- 12.5 Adverteren 266
- 12.6 Marketing-PR 268
- 12.7 Marketingcommunicatie en internet 269
- 12.8 Promotie 272
- 12.9 Persoonlijke verkoop 274
- 12.10 Direct-marketingcommunicatie 275
- 12.11 Beurzen en tentoonstellingen 280

- 12.12 Evenementen 283
- 12.13 Donaties en sponsoring 285

Samenvatting 293

Module D Communicatiespecialismen 295

13 Crisiscommunicatie 300

- 13.1 Inleiding 300
- 13.2 Crisismanagement 300
- 13.3 Communicatietaken bij een crisis 304
- 13.4 Product recall 306
- 13.5 Evaluatie van een crisis 307
- 13.6 Publieksreacties 308
- 13.7 Klachtenmanagement 310

14 Financiële communicatie 313

- 14.1 Inleiding 313
- 14.2 Begrippen 313
- 14.3 Doelstellingen van financiële communicatie 314
- 14.4 Doelgroepen van financiële communicatie 314
- 14.5 Randvoorwaarden voor financiële communicatie 316
- 14.6 Middelen voor financiële communicatie 318

15 Arbeidsmarktcommunicatie 327

- 15.1 Inleiding 327
- 15.2 Strategische arbeidsmarktcommunicatieplanning 327
- 15.3 Instrumenten voor arbeidsmarktcommunicatie 331
- 15.4 Arbeidsmarktcommunicatie en merkbeleving 334

16 Overheidscommunicatie 336

- 16.1 Inleiding 336
- 16.2 Geschiedenis van de overheidscommunicatie 336
- 16.3 Overheidscommunicatie en management 338
- 16.4 Wet Openbaarheid van Bestuur (WOB) 338
- 16.5 Doelen overheidscommunicatie 339
- 16.6 Organisatie bij departementen (ministeries) 340
- 16.7 Rijksvoorlichtingsdienst (RVD) 341
- 16.8 Communicatie bij provincie en gemeenten 341
- 16.9 Beleidsmodellen 342
- 16.10 Communicatiemiddelen in overheidscommunicatie 343

- 17 Public affairs 344**
 - 17.1 Inleiding 344
 - 17.2 Verhouding organisatie en overheid 344
 - 17.3 Public-affairsmodel 345
 - 17.4 Lobbyen 346
 - 17.5 Public affairs in de praktijk 347
 - 17.6 Actoren 348
 - 17.7 Instrumenten voor public affairs 350
 - 17.8 Political affairs 352
 - 17.9 Community relations 354

- 18 Perscommunicatie 356**
 - 18.1 Inleiding 356
 - 18.2 Gedrukte media 357
 - 18.3 Radio en televisie 367
 - 18.4 Omgaan met de pers 378
 - 18.5 Documentatie 397

- 19 Verbale communicatie 403**
 - 19.1 Inleiding 403
 - 19.2 Schriftelijke communicatie 403
 - 19.3 Mondelinge communicatie 423

- 20 Digitale communicatie 431**
 - 20.1 Inleiding 431
 - 20.2 Internet 431
 - 20.3 Audiovisuele media 442

- 21 Veranderingscommunicatie 449**
 - 21.1 Inleiding 449
 - 21.2 Soorten verandering 449
 - 21.3 Veranderingsmodellen 449
 - 21.4 Veranderingsstrategieën 453
 - 21.5 Richtlijnen strategische planning veranderproces 455
 - 21.6 Plan van aanpak veranderingscommunicatie 456
 - 21.7 Omgaan met weerstand 458
 - 21.8 Basisstrategieën 460
 - 21.9 Stappenplan veranderingsproces 466
 - 21.10 Cultuurverandering en internet 472

22 Projectcommunicatie 473

22.1 Inleiding 473

22.2 Randvoorwaarden 474

22.3 Aanpak 476

22.4 Praktijkadviezen 479

23 Communicatieadvisering 481

23.1 Adviesvaardigheden 481

23.2 Het adviesproces 481

23.3 Adviesmodellen 483

23.4 Adviesstijlen 485

23.5 Communicatiestijlen 487

Samenvatting 491

Literatuurlijst 493

Register 498