

OBSAH

1. Slovo úvodem	1
2. Komunikace ve firmě	3
2.1. Co to je komunikace	3
2.2. Co to je firemní komunikace a kdo jsou partneři firmy	4
2.2.1. Komunikační mix	6
2.2.2. Obsah firemní komunikace	8
2.2.3. Komunikační cíle, volba komunikační strategie	12
2.3. Jak se projevuje nefungující interní komunikace	13
2.3.1. Od nevědomého počínání k organizované a řízené činnosti	15
2.3.2. Mlčení poškozuje firmu	15
2.3.3. Čím méně je formální komunikace, tím intenzivnější je komunikace neformální	17
2.3.4. Příčiny jsou uvnitř firmy	18
3. Hlavní cíle interní komunikace	19
3.1. Co chce firma říct a co chtějí zaměstnanci slyšet?	20
3.1.1. Cíle interní komunikace	21
3.2. Komunikační mix interní komunikace	21
3.2.1. Nástroje komunikačního mixu	23
3.3. Zajištění informačních potřeb	25
3.3.1. Adaptace pracovníka při přijetí do firmy	25
3.3.2. Řízení pracovního výkonu	28
3.4. Interní Public Relations a řízení vztahu s vnitřním zákazníkem	32
3.4.1. Interní veřejnost (stakeholders)	32
3.5. Posilování stability a loajality pracovníků	38

3.6. Proč zaměstnanci nepracují a nechovají se tak, jak by si management přál	43
3.7. Eliminace překážek fungující interní komunikace	49

4. Formy, metody interní komunikace **51**

4.1. Základní podmínky nastavení a fungování	52
4.2. Komunikační strategie a komunikační plán	56
4.3. Komunikační kanály, formy a prostředky	60
4.3.1. Komunikační formy	61
4.3.2. Komunikace prostřednictvím médií	65
4.3.3. Nejpoužívanější nástroje interní komunikace	71
4.3.4. Měření efektivity komunikačních kanálů a prostředků	73
4.3.5. Intranet, informační a komunikační portál firmy	74
4.3.6. Na čem závisí efektivita technických řešení	76
4.3.7. Myslete na komfort vnitřních partnerů	86
4.4. Interní (personální) marketing	87
4.4.1. Co firma nabízí vnitřním zákazníkům	88
4.4.2. Stejná image vně i uvnitř	88
4.4.3. Zaveďte si standardy	89
4.5. Personální práce	93
4.5.1. Příchod nového zaměstnance	93
4.5.2. Vzájemná očekávání	97
4.5.3. Hodnocení jednotlivce a týmu	98
4.6. Manažerská komunikace	101
4.7. Interní komunikace – základ manažerských nástrojů	104
4.7.1. Manažerské informační systémy	107
4.7.2. Komunikační schopnosti a dovednosti manažerů	109
4.7.3. Komunikační plán manažera	113

5. Hodnocení efektivity komunikace uvnitř firmy **115**

6. Případová studie k nastavení interní komunikace **119**

6.1. Stávající nastavení a fungování interní komunikace ve firmě LEVEL, s.r.o.	121
--	-----

6.2. Průzkum	126
6.3. Výsledky průzkumu	128
6.4. Návrhy a doporučení	136
7. Přílohy	139
7.1. Dotazník průzkumu firmy LEVEL (včetně výsledků)	139
7.2. Příklad pracovního modelu	150
7.3. Příklad nástupního plánu	155
7.4. Příklad zápisu hodnotícího (osobního) rozhovoru	159
7.5. Příklad závěrečného testu v nástupním plánu	162
7.6. Zkuste vlastní průzkum	164
7.7. Použitá a dále doporučená literatura	169
7.8. Seznam zkratk	170