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 zkratek 170