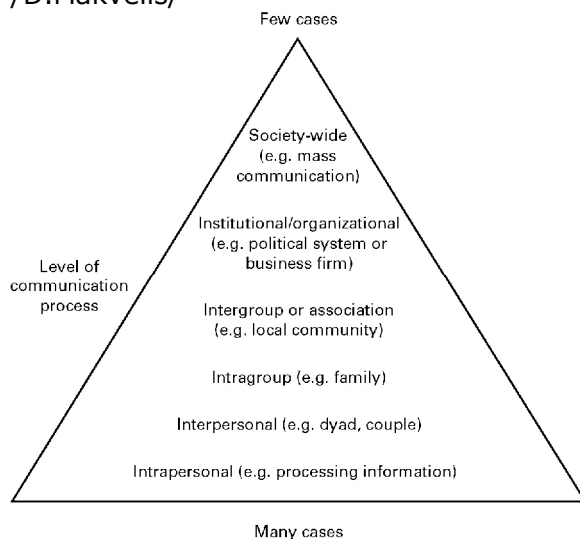


Semināra kopsavilkums

Komunikācijas procesa specifika

/D.Makveils/



Komunikācijas procesa posmi:

- Informācijas atlase un formulēšana;
- Informācijas kodēšana;
- Kanālu izvēle un informācijas nodošana;
- Informācijas dekodēšana.

Komunikācijas barjeras:

- Fiziskas/garīgas, sūtītāja un saņēmēja raksturs, attieksme, pieredze utt.
- Starptautiskā vidē – etniskās, stereotipi, laika uztvere, personiskā telpa, ķermeņa valoda, „pazudis tulkojumā”.

Tipiskākās kļūdas komunikācijā slēpjas:

- Aplamos pieņēmumos
- Mājasdarbu neveikšanā
- Vēlmē “pārdot” par katru cenu
- Savu kļūdu neatzišanā
- Cerībā, ka kaut ko var noslēpt

Patērētāju klasifikācija /Young & Rubicam 4Cs/:

- Reformatori
- Pētnieki
- Veiksminieki
- Modernie
- Vairākums
- Depresīvie
- Nostalgiskie

Izvēli nosaka:

- personiskie avoti – ģimene, draugi, kolēģi,
- komerciālie avoti – reklāma, konsultanti, sūtījumi pa pastu, preču demonstrējumi,
- publiskie avoti – pētījumu materiāli, valdības dokumenti, raksti medijos,
- empīriskie avoti – apskate, izmēģinājumi, lietošana, pieredze.

Komunikācijas stratēģijas veidošana

- stratēģija kā klasificēti plāni un pamatnorādes, kas definē, kādā veidā jāsasniedz stratēģiskie mērķi;
- evolūcijas veids paredz, ka stratēģija attīstīsies laika gaitā.

Stratēģiju tipi:

- izglītošanas,
- informēšanas,
- noteiktu vērtību un attieksmju nostiprināšana,
- ar mērķi veidot konkrētu attieksmi vai iegūt akceptu,
- noteiktu vērtību un attieksmju mainīšana ilgtermiņā,
- uzvedību mainošā.

Jautājumi sev:

- Ko mēs vēlamies pateikt mērķa grupām?
- Kam mēs vēlamies to pateikt?
- Kad mēs vēlamies komunicēt savu vēstījumu?
- Kāpēc mēs vēlamies komunicēt savu vēstījumu? (Atgriezeniskā saite)

Komunikācijas plāns:

- Komunikācijas audits, lauka izpēte
- Mērķu definēšana
- Mērķa auditorijas noteikšana (primārā, sekundārā, viedokļu līderi, mediji)
- Ziņojumu izstrāde
- Kanālu atlase
- Laika plāns / budžets
- Kā tiks mērīti rezultāti

Ceļš uz lojalitāti

Komunikācijas mērķi -> apziņa -> zināšanas -> vēlēšanās -> patēriņš -> lojalitāte

Runas iemesls un mērķis

- Pārliecināšanas runa (viedokļa izteikšanas runa)
- Informatīva runa (lietišķs priekšlasījums)
- Svētku runa

Iebildumu iemesli:

- cilvēki nav atvērti pārmaiņām, nevēlās riskēt;
- cilvēki iebilst ieraduma pēc (mūžīgie opozicionāri);
- iebildumus var izraisīt pārpratumi;
- radusies kļūda, novērtējot vajadzības un motivāciju.

Iebildumu veidi:

- izvairīšanās, kas sarunā pat neizklausās pēc iebilduma, bet pēc būtības tāds ir – vēlme izgāzt uz kādu savas dusmas;
- pārpratumi;
- viltus (melīgie) iebildumi;

- patiesie iebildumi (iebildumi pēc būtības).

Kā tikt galā ar iebildumiem:

- Saglabāt mieru un lietišķumu.
- Ļaut oponentam izteikties līdz galam un ar interesi noklausīties.
- Vispirms padomāt un tikai tad atbildēt. Uzdot pretjautājumu, lai iegūtu laiku.
- Mēģināt identificēties ar oponenta nostāju.
- Pieaicināt ekspertu.

Paaudžu raksturojumi

- vecākā paaudze jeb nobriedušie, (dzimuši līdz 1946. g;
- *Baby boomer*, (dzimuši 1946.-1964. g.);
- paaudze X (dz. 1965.-1978.), bērni uzdzīvotāji (*baby buster*);
- paaudze Y, (arī - D) (dz. pēc 1979.g) .

Populārākie Facebook konti (uz 16.05.2011)

1. Texas Hold'em Poker 42,031,271
2. Facebook 39,617,385
3. Eminem 35,260,441
4. Lady Gaga 33,483,666
5. YouTube 32,674,853
6. Michael Jackson 32,405,468
7. Rihanna 31,975,792
8. Family Guy 29,696,093
9. Shakira 28,337,954
10. Linkin Park 27,134,035

Populārākie Twitter konti (uz 16.05.2011)

1. Lady Gaga 10,032,255
2. Justin Bieber 9,652,616
3. Barack Obama 8,005,414
4. Britney Spears 7,839,900
5. Kim Kardashian 7,479,714
6. Katy Perry 7,284,675
7. ashton kutcher 6,732,288
8. Ellen DeGeneres 6,641,723
9. taylorswift13 6,365,787
10. Shakira 5,980,673

Latvijā (uz 16.05.2011)

- airBaltic – Facebook 58,878 Twitter 14,688
- Brainstorm / Prata Vetra - Facebook 1,119 Twitter 8,790
- Arturs Mednis - Facebook 4,283 Twitter 8,057
- Draugiem.lv ap 840 000 reģistrētu lietotāju
- Facebook.com ap 300 000 reģistrētu lietotāju
- Twitter.com ap 50 000 reģistrētu lietotāju
- Foursquare.com ap 2700 reģistrētu lietotāju