Inhalt

Zum Geleit 11

Vorwort 13

1 Problemfeld und Übersicht 15

2 Konzeptionstechnik 19
2.1 Elemente der Konzeptionstechnik 19
2.2 Konzeptarten 21
Aus dem Leben – Der Segeltörn 22
Weiterführende Literatur 23

3 Das Briefing 25
3.1 Briefinginhalte 26
3.2 Briefinginhalte nachbereiten 27
3.3 Kommunikation verstehen 28
3.4 Re-Briefing beim Kunden 30
Aus dem Leben – Die Paartherapie 30
Weiterführende Literatur 31

4 Die Recherche 33
4.1 Recherchekreise 34
4.2 Arten der Recherche 40
4.3 Planung der Recherche 41
4.4 Zusammenfassung der Recherche 44
Aus dem Leben – Der Autokauf 44
Weiterführende Literatur 45

5 Methoden und Instrumente der Recherche und Evaluation 47
5.1 Planung einer empirischen Untersuchung 47

Bibliografische Informationen
http://d-nb.info/1220924601

digitalisiert durch DEUTSCHE NATIONAL BIBLIOTHEK

5.2 Qualitative und quantitative Methoden 54
5.3 Kommunikation operationalisieren 57
5.3.1 Aufmerksamkeit und Wahrnehmung 60
5.3.2 Wissen 62
5.3.3 Meinung 64
5.3.4 Image 67
5.3.5 Einstellung 70
5.3.6 Beziehung und Vertrauen 70
5.3.7 Reputation 73
5.3.8 Verhalten 74
Aus dem Leben – Vorurteile 75
5.4 Die Beobachtung 75
5.4.1 Digitale Beobachtungen 76
5.4.2 Analoge Beobachtungen 78
5.5 Die Befragung 83
5.6 Die Gruppendiskussion und Interviews 87
5.7 Die Inhaltsanalyse 87
5.8 Instrumente: Die Medienresonanzanalyse 89
5.8.1 Historie der Medienresonanzanalyse 89
5.8.2 Erstellung einer Medienresonanzanalyse 91
5.9 Instrumente: Die Social-Media-Analyse 98
5.10 Technik: Arbeiten mit Pivottabellen 102
5.10.1 Die Datenbank 102
5.10.2 Pivottabellen erstellen 105
5.10.3 Pivotgrafiken 107
Aus dem Leben – Projektevaluation "Sommerkino" 108
Weiterführende Literatur 110

6 Die Analyse 115
6.1 Bewertung: Maßstäbe 115
6.2 Bewertung: Gewichtung 116
6.3 Benchmarking 118
6.4 SWOT-Analyse 118
6.5 Portfolioanalyse 121

6.6 IST-SOLL-Vergleich ... 121
6.7 Quintessenz: Die zentrale Aufgabenstellung ... 122
Aus dem Leben – Die Bewerbung ... 122
Weiterführende Literatur ... 123

7 Die Strategie ... 125
7.1 Stakeholder und Zielgruppen ... 125
7.2 Storys und Botschaften ... 131
7.3 Kommunikationsbereiche und Kernmaßnahmen ... 134
7.4 Ziele und Wertbeitrag ... 137
7.4.1 Wertschöpfung: Werte und Normen ... 138
7.4.2 Kennzahlen und Kennwerte ... 141
7.4.3 Messbare Ziele ... 142
7.4.4 Steuern durch Ziele: Kommunikations-Controlling ... 143
Aus dem Leben – Torches of Freedom ... 149
Weiterführende Literatur ... 150

8 Die Taktik ... 153
8.1 Instrumente und Kanäle ... 153
8.1.1 Instrumente ... 155
8.1.2 Kanäle ... 162
8.2 Integrierte Kommunikation ... 167
8.2.1 Content Marketing ... 169
8.2.2 Corporate Identity vs. Marke ... 173
8.2.3 Die Customer Journey ... 174
8.3 Projektmanagement ... 175
8.4 Maßnahmen- und Ressourcenplanung ... 176
8.4.1 Der Strukturplan ... 177
8.4.2 Ressourcensteuerung ... 181
Aus dem Leben – Die Silvesterfeier ... 183
Weiterführende Literatur ... 184

9 Strategische Evaluation ... 187
9.1 Das Projekt „Strategische PR-Evaluation“ ... 187
9.2 Aspekte der Evaluation ... 194
9.2.1 Planungsevaluation ... 195

9.2.2 Prozessevaluation ... 195
9.2.3 Maßnahmenevaluation ... 196
9.2.4 Evaluation der kurzfristigen Effekte ... 197
9.2.5 Evaluation der langfristigen Effekte ... 198
9.2.6 Issues Monitoring und Issues Management ... 200
9.3 Ergebnisbewertung: Die Performance-Analyse ... 203
9.3.1 Zielerreichung: Wertbeitrag der Kommunikation ... 205
9.3.2 Effektivität und Effizienz ... 205
9.3.3 Nachhaltige Veränderungen ... 206
Aus dem Leben – Der Martinszug in Edingen 2014 ... 207
Weiterführende Literatur ... 209

10 Kommunikationsdesign und Reporting ... 211
10.1 Medien, Visualisierungen und Illustrationen ... 212
10.2 Die Präsentationscharts ... 217
10.3 Die Dokumentation ... 218
Aus dem Leben – Das Referat im Hochschulseminar ... 219
Weiterführende Literatur ... 220

11 Der Pitch ... 221
11.1 Die Eventplanung: Zeit und Ort ... 221
11.2 Der Aufbau und die Dramaturgie ... 223
11.3 Die Redner ... 224
11.4 Die Sprache ... 225
11.5 Nonverbale Kommunikation ... 225
11.6 Die Generalprobe ... 227
Aus dem Leben – Der Hausbesichtigungstermin ... 228
Weiterführende Literatur ... 229

12 Die Zusammenarbeit: Konzeptionsmanagement ... 231
12.1 Gruppendynamik ... 231
12.1.1 Arbeitsteilung ... 234
12.1.2 Kommunikation ... 235
12.1.3 Zeitmanagement ... 237

12.2 Managementkonzepte ... 238
12.2.1 Agiles Projektmanagement ... 239
12.2.2 Design Thinking ... 240
12.3 Kreativitätstechniken ... 241
12.3.1 Kreativmethoden ... 243
12.3.2 Kreativstrategien ... 246
12.3.3 Schwierigkeiten im kreativen Prozess ... 247
12.3.4 Bewertung von kreativen Ideen ... 248
Aus dem Leben – Die WhatsApp-Gruppe ... 250
Weiterführende Literatur ... 251

Epilog ... 253

Glossar ... 263

Anhang ... 273
Beziehungsfragebogen von James Grunig ... 273
Beispiel einer Checkliste zur Bewertung einer PR-Konzeption ... 275
Beispiel einer Ampel-Checkliste zur Prozessevaluation ... 276

Literatur ... 277

Register ... 285
Abbildungsverzeichnis ... 288
Tabellenverzeichnis ... 291