

Marketing und interne Kommunikation – zwei Kommunikationswelten

SVIK ASCI Konferenz 2019
26. März 2019

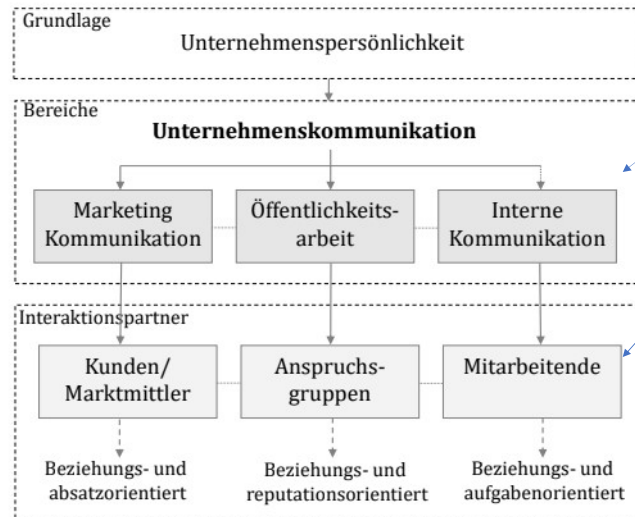
Franziska Ingold

Alles Marketing – oder was?

Interne Kommunikation – das neue Marketing?

Bereiche der Unternehmenskommunikation

Quelle: Mast 2016



Organisation

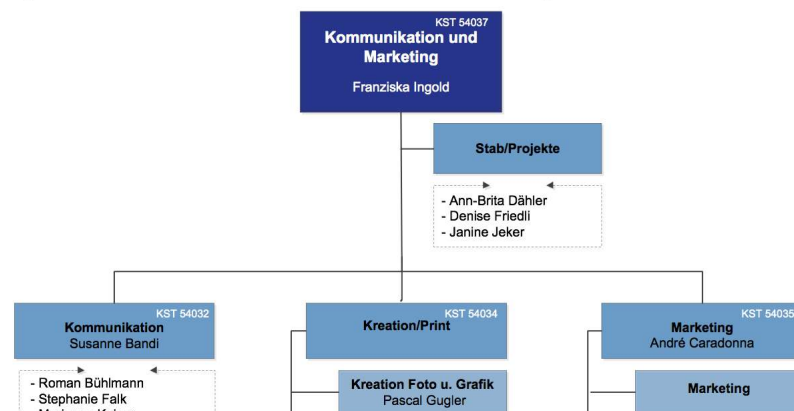
- Wo ist die Interne Kommunikation eingebettet?
- Wer hat welche Rolle und welche Zuständigkeit?
- Was sind die Aufgaben und Ziele?
- Welches sind die Zielgruppen intern?

Definition & Organisation

- Es gibt verschiedene Definitionen der „internen Kommunikation“
- Die Definition kann vom IK-Verantwortlichen mehr oder weniger beeinflusst werden
- Es lohnt sich, Klarheit zu schaffen, welche Definition wie verstanden wird und welche Definition verwendet wird

Beispiel Insel Gruppe

Organigramm Kommunikation und Marketing



Die Mitarbeiterin / der Mitarbeiter

Beschäftigte sind Stake Holders!

Sie prägen den Ruf des Unternehmens

Die Hälfte aller Angestellten posten heute über ihren Arbeitgeber auf Social-Media-Plattformen

Beispiele von Botschaften via Kununu

- **Work-Life-Balance:** Diese ist ausgesprochen gut bei der Swisscom aber nicht überall gleich geregelt. Jeder Teamleiter kann seinem Team Tage einräumen oder auch nicht die er im Homeoffice schaffen kann. Es gibt keine klare Regelung (Swisscom)
- Der Arbeitsklima ist gut. Die Mitarbeiter werden geschätzt und niemand zu Überstunden gezwungen und sehr familienfreundlich (ABB)
- Moderne und zeitgerechte Arbeitsplätze mit einem höheren Standard. Leider sieht man aber auch, wo gespart wird an der Infrastruktur (SBB)



Die Rechnung!

Unternehmen mit 300 Personen, alle haben Facebook, Familie, Freunde, Bekannte...

Das gibt etwa 3 bis 5000 Menschen, die von Ihrem Unternehmen erfahren.

Ergebnis

Gelungene interne PR ist die Voraussetzung für gelungene externe PR.

Die Beschäftigten sind Multiplikatoren. Sie beeinflussen die öffentlichen Meinung.

Ich bin ein...

... Insulaner!

... Postchauffeur!

Gesagt:

„Am Abend verlassen 80 Prozent unseres Kapitals das Unternehmen. Wir haben dafür zu sorgen, dass sie am nächsten Morgen wiederkommen.“ (Manager von Siemens Nixdorf)

„Sorgen Sie sich um Ihre Beschäftigten, und dann sorgen sich diese um ihr Geschäft.“ (Richard Branson)

Insulaner

Uwe E. Jocham:

Ich will die Insel Gruppe auch von innen heraus stärken. Wir brauchen eine gemeinsame Vision und Identifikation, um selbstbewusst und geeint auftreten zu können. Wir haben hervorragende Akteure und sind viel mehr als bloss ein Konglomerat von Spitälern, Instituten und verschiedenen weiteren Organisationen. Wenn wir den Teamgeist optimieren, wird unser Zusammenspiel noch besser ausfallen. Davon bin ich überzeugt. Und sehen Sie, auch bei der Insel geht es um Werte und Traditionen: Anna Seiler startete das Inselspital nach einer Pestepidemie 1354 aus purer Nächstenliebe mit dreizehn Betten. Mit ihrer Idee und ihrem Wirken soll sie uns «Insulanern» stets ein Vorbild sein.

Alles Marketing – oder was?

Interne Kommunikation ist Marketing

Alles Marketing ist Kommunikation.

Aber nicht alle Kommunikation ist Marketing

Beispiele von Botschaften via Kununu

Unter Kommunikation steht:

- Durch das Intranet ist man gut informiert was allerdings extrem nervt das selbst Mitarbeiter bestimmte Themen erst aus der Presse und dann einen Tag später im Intranet lesen. Soll man es doch wenigsten am gleichen Tag veröffentlichen das sollte schon helfen.

Swisscom

Beispiele von Botschaften via Kanunu

Unter Kommunikation steht:

- Es wird, gerade was die Reorganisation angeht, viel kommuniziert aber wenig gesagt.
- Bei grossen Unternehmen immer schwierig.
- Die Kommunikation von der Direktion zu den Mitarbeitern ist sehr schlecht. Die Direktionsmitglieder wissen offenbar nicht, dass nicht kommunizieren auch kommunizieren ist.

Insel Gruppe

Gute Kommunikatoren

1. Informationen teilen – so haben sie eine gut informierte Crew
2. Gute Fragen stellen, so können Meinungen und Ansichten geäussert werden.
3. Zuhören!!!

Echt, authentisch - EMPATHIE

IK vs. Führungskommunikation

Quelle (MAZ Kurs – IK)

Unternehmensleitung

- Festlegen der Kommunikationsziele
- Genehmigen der Kommunikationsstrategie
- Kontrolle der Kommunikationsprozesse

Institutionalisierte interne Kommunikation

Abteilung Unternehmenskommunikation

- Integration Interne/Externe Kommunikation
- Festlegung der Kommunikationsstrategie

Abteilung Interne Kommunikation

- Festlegen der internen Kommunikationsstrategie
- Erarbeiten des Kommunikationsprogramms
- Beratungs- und Redaktionservice
- Veranstaltungsservice
- Budgetierung und Controlling

Führungskommunikation

Oberes Management

- Führen mit Zielen und Werten
- Vertrauenskultur erzeugen
- Zusammenarbeit fördern
- Verantwortung übernehmen

Mittleres Management

- Führen mit Zielen und Werten
- Vertrauenskultur erzeugen
- Zusammenarbeit fördern
- Verantwortung übernehmen

Führungskommunikation

Führungskommunikation ist v.a. in Zeiten von Unsicherheit und Veränderung von grosser Bedeutung. Ihre wichtigsten **Ziele** sind:

Information

Orientierung

Aktivierung

Motivation

→ **Führungskräfte in die Pflicht nehmen!**

Alles App – oder was?

„there’s an app for that“

Bsp. Move@Farner

Trends

- ABB stellt das Intranet komplett auf Yammer um
 - SBB stattet alle Mitarbeitenden mit Smarthpones aus
 - Globus: App statt Schwarzes Brett
- Anstelle ppt-Schlachten 😊 - „Film ab“ (FILM - google/Balgrist)

Change, Change, Change, Change, Change

- Change Communication hat heute die klassische IK verdrängt
- Fast alles ist Change-getrieben
- Kommunikation von innen nach aussen denken
- Die Mitarbeitenden müssen den Change umsetzen, die externen ihn lediglich verstehen

Besonderheit von internen Zielgruppen

- Überprüfbarkeit (eigene Realität)
- Betroffenheit (grosse Relevanz)
- Botschafter-Rolle (beeinflussen externe Wahrnehmung)

Unsere Aufgabe

- Überzeugen, dass interne Kommunikation wichtig ist
- Das Interesse am Menschen zeigen
- Psychologische Sicherheit geben!

Michael Dahlweid und 1 weiterer haben retweetet.



Insel Gruppe @inselgruppe · 31. Dez. 2017

Das Notfallteam wünscht ein frohes neues Jahr! #24hNotfall



13

58

