



# **Anforderungen an das Kommunikationsmanagement:** Kommunikationsprozesse strategisch planen und umsetzen

Brigitte Dienstl-Arnegger  
**ICV Management Conference**  
**8. Mai 2022**  
München

# Anforderungen an das Kommunikationsmanagement: Kommunikationsprozesse strategisch planen und umsetzen

**Warum** kommunizieren wir eigentlich?  
(Ziele?)

**Was** kommunizieren wir eigentlich?  
(Inhalte? Corporate Communication?)

**Wie** kommunizieren wir eigentlich?  
(Kanäle? Corporate Language?  
Corporate Design?)

**Eigenwahrnehmung vs. Image** – sehen uns andere so,  
wie wir gesehen werden wollen?

# Voraussetzungen für eine Kommunikationsstrategie

## Schritt 1: Aufnahme Status Quo

- **Wer ist eigentlich der ICV?**
- Wer sind unsere **Stakeholder**?
- Wer ist unsere **Zielgruppe**?
- **Externe Kommunikation:** Wen erreichen wir derzeit mit welchen Kanälen und mit welchen Botschaften?
- **Wie sehen wir uns selbst vs. wie sehen uns andere** (bestehende und potenzielle Mitglieder, Partner, Wettbewerber, Medien, „Influencer“ im Controlling...)?
- **Interne Kommunikation:** Nehmen wir unsere Leistungsträger mit?  
Erreichen wir **SIE** eigentlich? Fühlen **SIE** sich informiert, gehört, wertgeschätzt?

# Voraussetzungen für eine Kommunikationsstrategie

## Schritt 2: Ziele definieren im Abgleich mit dem Status Quo

### Was wollen wir erreichen

- kurz-, mittel-, langfristig
- für unsere Stakeholder
- für unsere Zielgruppe

Wie wollen wir **gesehen werden** (Image), extern und intern?

Wie wollen wir **sein** (Leitbild)?

Wie wollen wir **intern unterstützt werden**?

Wie können wir **intern unterstützen**?

# Voraussetzungen für eine Kommunikationsstrategie

## Schritt 3: Maßnahmen planen

### Beispiele

Imagekampagne aufsetzen

Slogan aktualisieren

Content auf Kanäle und Ziele ausrichten

Die richtigen Kanäle identifizieren und optimieren vs. möglichst alle bedienen „FOMO (the fear of missing out)“

Strategische Partnerschaften im Kommunikationsbereich prüfen

Strukturen neu aufsetzen

Aufgaben neu definieren

# Voraussetzungen für eine Kommunikationsstrategie

## Schritt 4: Kommunikationsaktivitäten evaluieren

### 1. Festlegen:

- Wie messen wir, welches Ziel wir wie gut erreicht haben?
- Wie oft messen wir?

### 2. Aktion:

- Messen
- Bewerten
- Auswerten

### 3. Maßnahmen anpassen bzw. neu aufsetzen



**Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit.**