

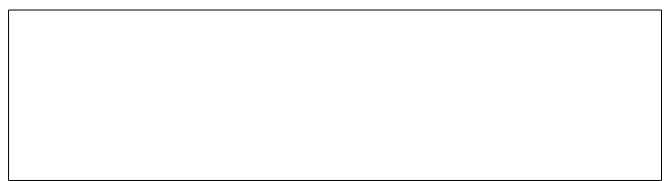
M04 Protocol i Relacions Públiques

Pla d'accions de comunicació

UF2 - Relacions Públiques



BCNYO - Barcelona by Your Own



Pla de comunicació de l'empresa

Per tal que l'empresa funcioni d'una manera eficient, és imprescindible que tots els integrants de la mateixa es comuniquin correctament i que les vies de comunicació amb l'exterior: els clients, els mercats, i altres agents; tinguin vies i canals bidireccionals.

El pla de comunicació de l'empresa ha de ser doncs la columna vertebral sobre la qual s'han de bastir les relacions entre els departaments, la transmissió del coneixement i de l'experiència de l'empresa. De la mateixa manera que aquesta columna vertebral permetrà que es transmetin la visió i la missió i els valors de l'empresa.

Amb el Públic Intern

Estratègies

L'estratègia permetrà que tots els col·laboradors estiguin en tot moment al corrent de la situació en la que es troba cada un del seus projectes.

Per això cal que cada col·laborador estigui al corrent de les funcions i responsabilitats pròpies i les dels seus col·laboradors.

A més hi haurà un **manual de procediments**, anomenat "Manual de bones pràctiques". En aquest manual s'especificarà el pla intern de comunicació:

- Procediment d'acollida de nous empleats.
- L'ús del Correu Electrònic.
- Comunicació interna de l'empresa (vertical i horitzontal)

Es preten que la comunicació de l'equip de treball sigui el més horitzontal possible, en el manual hi constarà com s'estructuren els equips de treball de cada projecte:

- Quines son les responsabilitats de cada membre de l'equip,
- Quin és l'ús que es farà de la intranet,
- Quines comunicacions es faran per Correu Electrònic,
- Quins temes es tractaran en Reunions
- Com i Quan es fa el "Reporting"

Eines

La intranet

La intranet és la eina bàsica de treball i comunicació de l'empresa. Cada projecte estarà emmagatzemat en una carpeta i en aquesta hi haurà un document on s'anotaran els canvis que es produeixin.

El correu electrònic

Quedara clarament especificat l'ús del correu electrònic, quina informació s'ha de transmetre i en quines circumstàncies s'haurà de comunicar. El correu electrònic és una eina molt potent si s'en fa un ús correcte (ni massa, ni massa poc).

Reunions

S'establiran les reunions periòdiques, i en quines circumstàncies s'han de produir les extraordinàries. També s'inclourà el procediment, amb la nopta de convocatorià ordre del dia, secretari, redacció de l'acta, etc...

Amb el Públic extern

Estratègies

La principal estratègia és mantenir amb el públic extern una estreta relació que permeti comunicar en les dues direccions.

Eines

Mailings (convencionals i electrònics)

Es comunicarà amb els clients i altres col·laboradors de manera periòdica per correu electrònic o correu convencional, informant-los de les activitats que tinguin transcendència amb una periodicitat no superior al mes (12 cops l'any), de l'estil *newsletter*.

Contractes de col·laboració

Sielaboraran contractes de col·laboració amb proveïdors i clients, es basaran en un standar però s'adaptaran a cada cas.

Reunions periòdiques

Es realitzaran reunions periòdiques amb els diferents agents, clients, proveïdors, associacions de turisme, editorials etc...

Reunions extraordinàries

Son aquelles que es realitzaran quan succeixin fets de rellevància, emergències o es produeixin altres situacions que requereixin una intervenció ràpida i eficient.

Accions Puntuals a realitzar:

Roda de premsa (public extern)

Per tal de donar conèixer l'empresa al gran públic es realitzarà una roda de premsa amb els mitjans de comunicació general i mitjans especialitzats en turisme (50 convidats màxim).

Es demanarà la participació dels organismes públics de turisme, com el conseller de la generalitat i el regidor de l'ajuntament de Barcelona.

Reunió amb representants de Fem turisme.cat (public extern)

Es prepararà una reunió amb els responsables de la Web per establir quin serà el lligam comercial entre les dues entitats.

Es prepararan uns objectius, es redactarà la convocatòria i l'ordre del dia.

Sessió informativa i de formació sobre el Manual de procediments (public Intern)

Es farà una convocatòria per aquesta sessió, es semblant a una reunió. La sessió durarà dues hores a més d'explicar el Manual i els seus principals aspectes es presentaran els plans de l'empresa.

Circular explicant la funcionalitat del taulell d'anuncis

L'empresa desideix col·locar al pasadís un taulell d'anuncis, en podrà fer ús tot el personal i l'emprea hi farà publicacions.

Es redactarà una nota informativa que es farà arribar per e-mail i es penjarà en el mateix taulell.