



# **Інструменти успішної комунікації**

**Базові вимоги до комунікації**

**Автор: Вікторія Яковлева**

# Інструментарій

## o **Прийом громадян:**

- у доступних місцях
- у зручний час
- із мінімальною чергою.

## o **Сайт:**

- Швидке завантаження
- Зручна навігація
- Мобільна версія
- Постійне ведення



# Інструментарій

## o **Сторінка в ФБ**

- Доступність
- Постійне ведення
- Відслідковування запитань та швидка реакція на дописувачів
- Відповіді у Меседжері
- Чистка негативних коментарів

## o **Інформування громадян**

- Оголошення на під'їздах
- Друк на платіжках

## o **Створення власного прес-пулу.**

# Інструментарій

- o **Розповсюдження новин та аналітичної інформації:**
  - Сайт
  - ФБ
  - ЗМІ (розсилка)
  - Чат-боти
  
- o **PR-заходи з обов'язковим залученням:**
  - ЗМІ
  - громадських об'єднань
  - Мешканців

# PR-заходи

- o Прес-конференція, брифінг
- o Прес-тури на події
- o День відкритих дверей підприємства
- o Участь у масштабних заходах міста
- o Демонстрація обладнання та досягнень підприємства на виставках
- o Флешмоби



# Головна тематика

## o **Розрахунки**

- Некоректні нарахування
- Плутанина в платіжках

## o **Неякісні послуги**

- Недостатня температура в квартирах
- Початок та кінець опалювального сезону

## o **Аварійні ситуації**

- Ліквідація аварій
- Планові ремонти

# Головна тематика

- o **Тариф**

- **Обов'язкова інформація**
- **Складові та динаміка їх змін**

- o **Переваги централізованого опалення**

# Внутрішня комунікація між підрозділами

- **Найоперативніші** – створення групи
  - СМС недолік – дорого.
  - Група у Viber - погана якість фото
  - Telegram – гарна якість відео, геолокація
  - WhatsApp - гарна якість відео, геолокація

**Недоліки:** відсутність зв'язку та інтернету.



# **Внутрішня комунікація між підрозділами**

**Для передачі великих масивів інформації та одночасної роботи над документами:**

- Створення розсилочної бази
- Група з доступом на Google –диск
- Внутрішня корпоративна мережа підприємства

# Висновки

Відсутність інформації та відмова  
від спілкування дратує та  
викликає незадоволення  
більше ніж сама причина