



Wachstumsziele in Kommunikationsziele übersetzen

Berlin, 07.11.2015

15. Controlling Innovation Berlin

Dr. Mark-Steffen Buchele

Wir wachsen

wollen

müssen

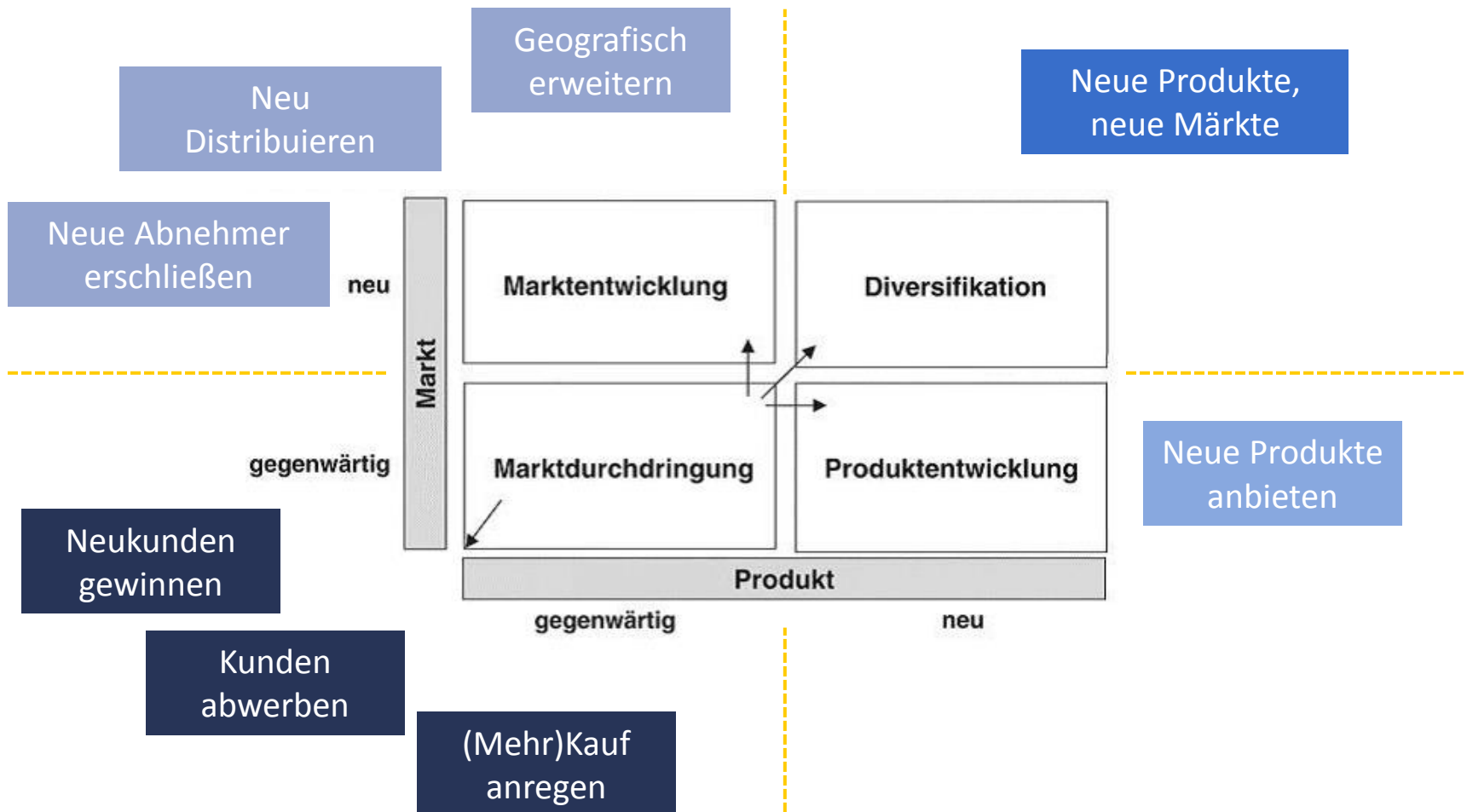
sollen

Wir

wachsen

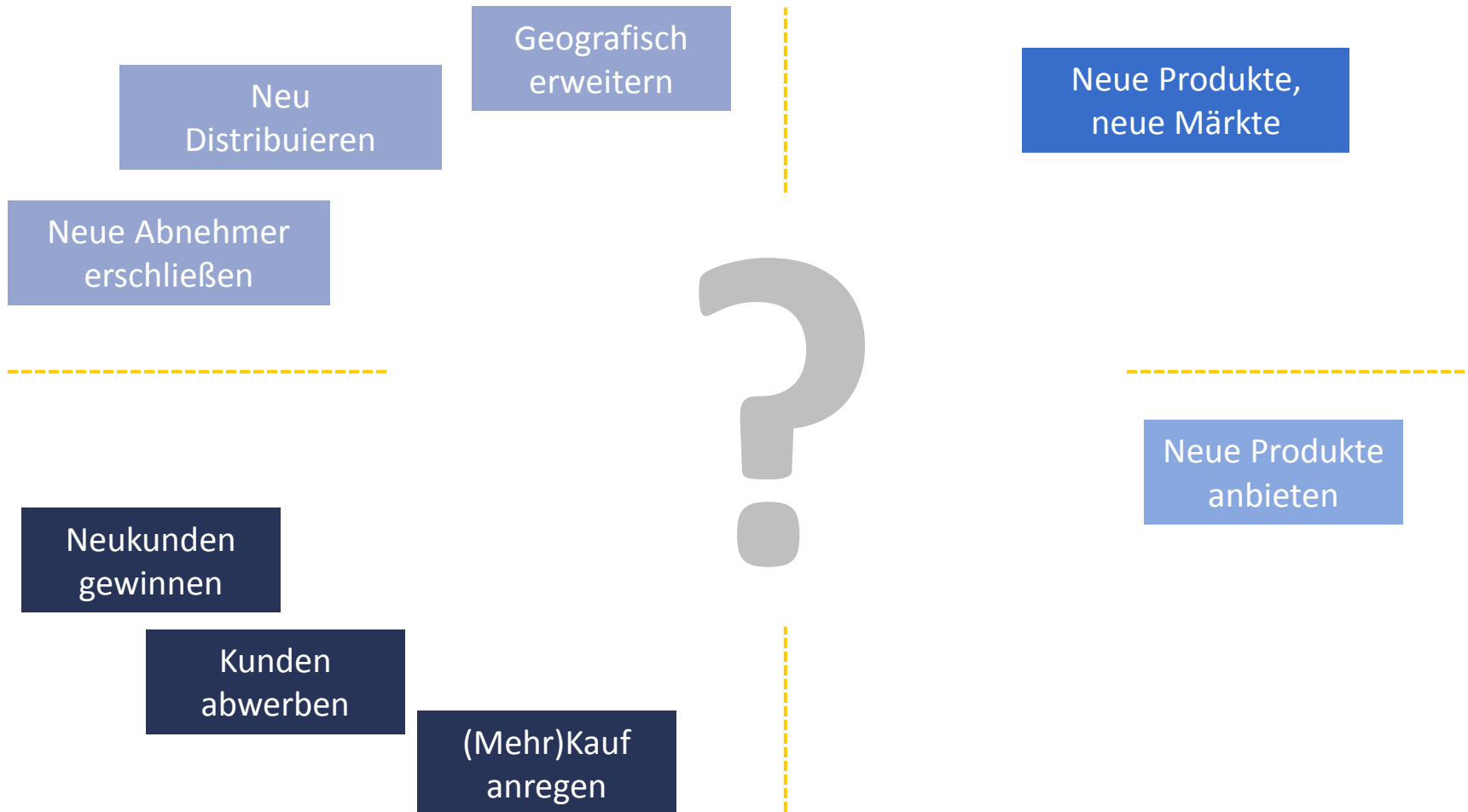
?

Wachstumsziele klären



Quelle: https://www.controlling-wiki.com/de/index.php/Marktorientierte_Strategien
Produkt-Markt-Portfolio Ansoff (1965) zur Ableitung von Wachstumsstrategien

Wachstumsziele klären Kommunikationsaufgaben und -ziele



Quelle: https://www.controlling-wiki.com/de/index.php/Marktorientierte_Strategien
Produkt-Markt-Portfolio Ansoff (1965) zur Ableitung von Wachstumsstrategien

Aber warum eigentlich?

DIE VERGANGENHEIT – ÖFFENTLICHKEIT (1943)



„Wie sagen wir's dem Volke?“

- Monologischer Kommunikationsansatz
- Vermittlung getroffener Entscheidungen
- Sporadischer Einsatz bei akutem Bedarf

„A. Paul Weber, 1943“

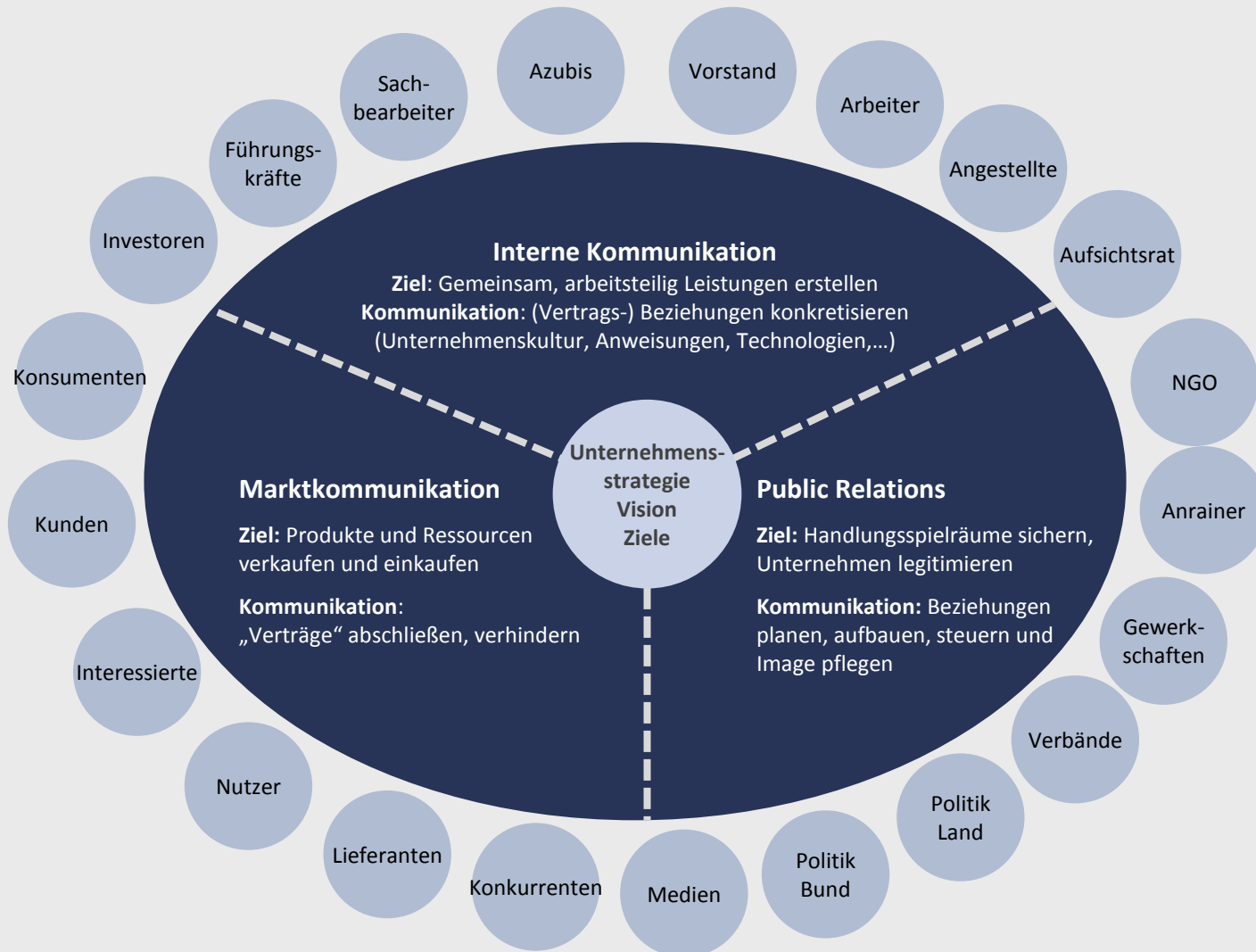
2 Christof Erhart / Berlin | 8. Oktober 2015 Deutsche Post DHL



Christof Erhart, Leiter Konzernkommunikation DPDHL auf der 2. Tagung Strategie und Kommunikations-Controlling (depak), Oktober 2015

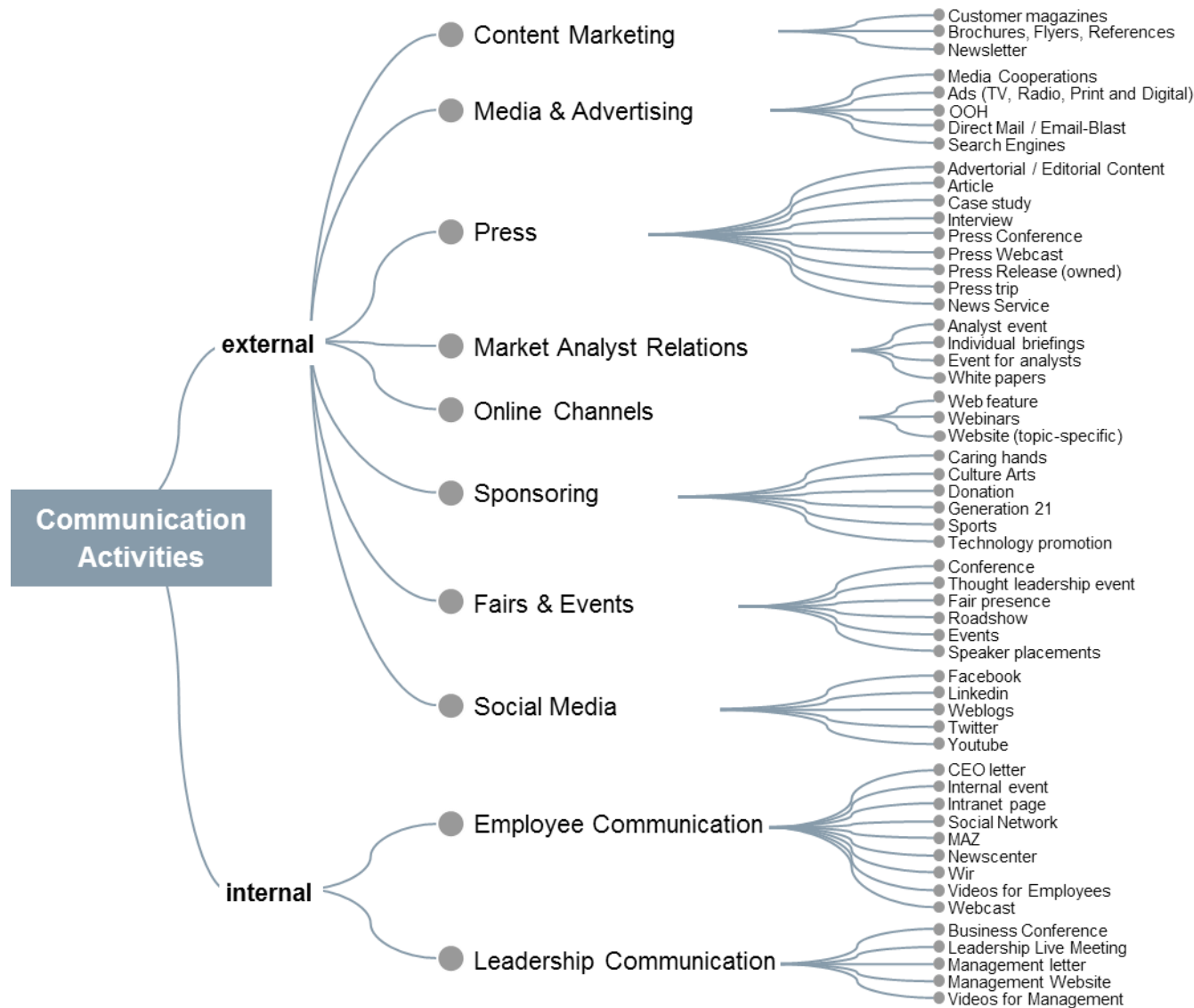
Wie wir Unternehmenskommunikation heute verstehen

Teilbereiche und Zielgruppen der Unternehmenskommunikation

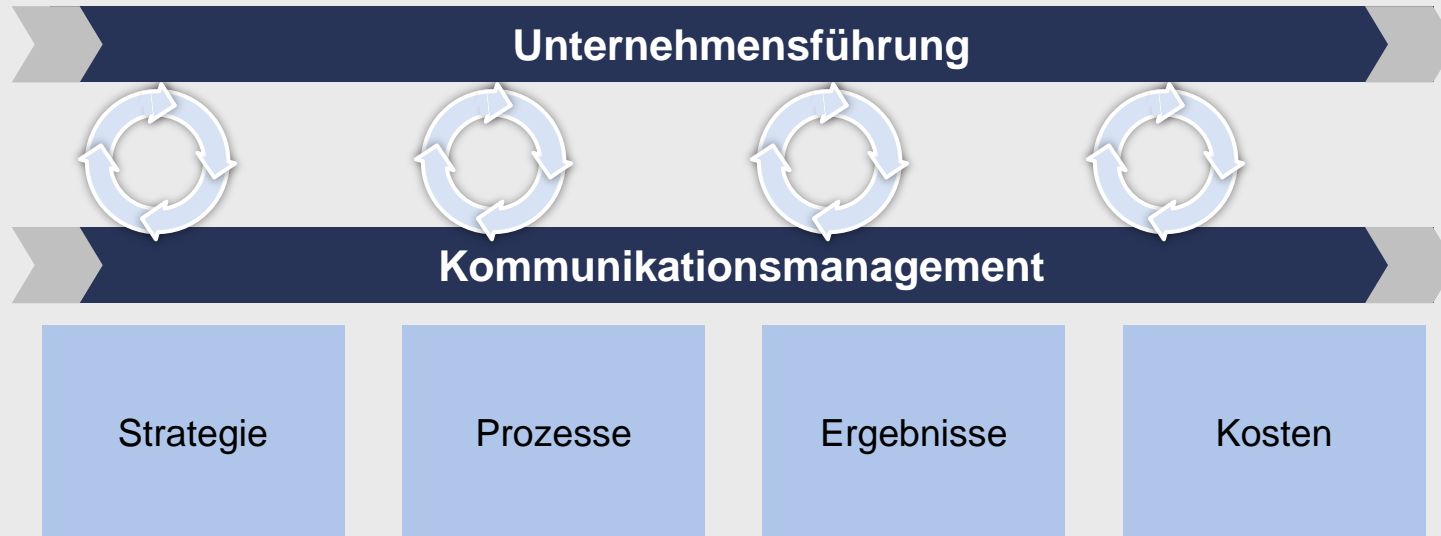


Quelle: Buchele 2009 nach Zerfaß 2006

Was Unternehmenskommunikation „macht“



Die Umsetzung erfordert ein zielorientiertes Management von Kommunikationsprozessen in vier Bereichen



Das wirft zahlreiche Fragen auf...

Strategie

Erreichen wir unsere **Ziele**?

Welchen **Beitrag** leisten wir für den **Erfolg des Unternehmens**?

Was **denken unsere Zielgruppen** über uns und unsere Kommunikation (z.B. Marke, Produkte, Kampagne, Reputation)?

Ergebnisse

Wie **wirkt** und was bewirkt unsere Kommunikation?

Was können wir **verbessern**?

Wo sollten wir unsere **Kommunikationsaktivitäten intensivieren**?

Kosten

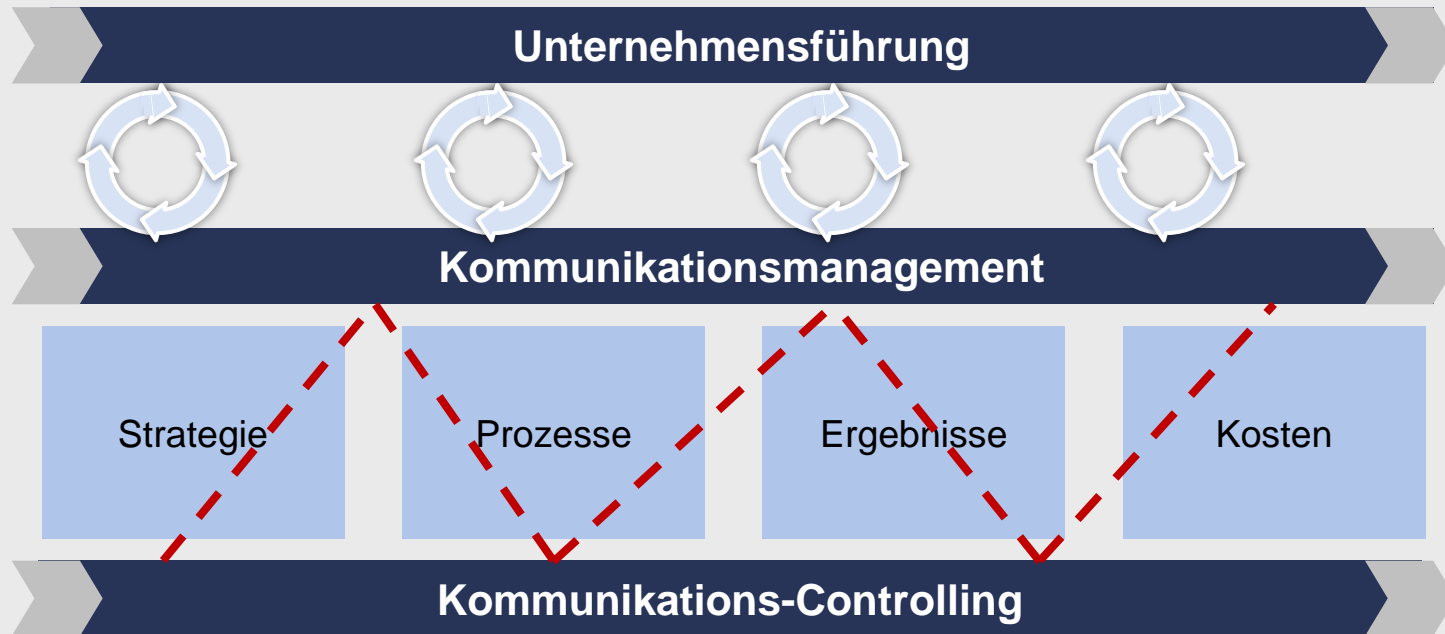
Wo können wir **Gelder einsparen**?

Prozesse

Arbeiten wir **effizient und effektiv**?

Kommunikations-Controlling gibt Antworten

Kommunikations-Controlling gibt Antworten als unterstützende Steuerungsfunktion



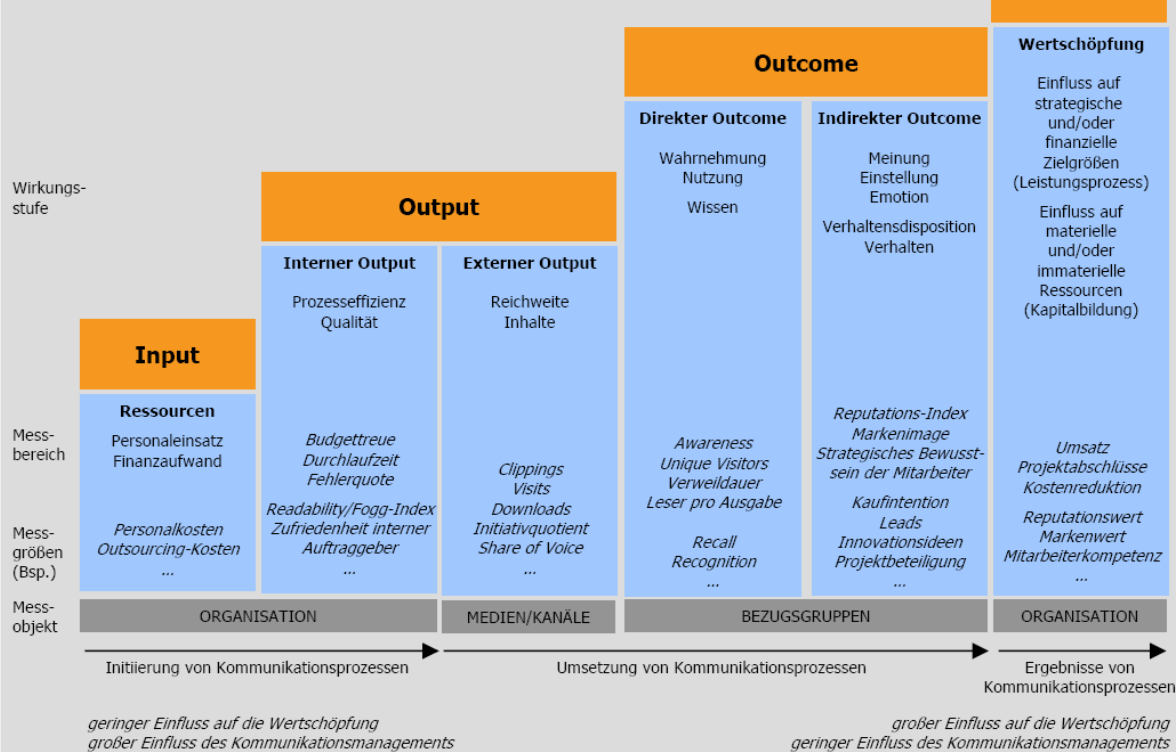
- Stellt dafür Methoden, Strukturen und Kennzahlen zur Verfügung

Branchenstandards weisen den Weg und müssen individuell angepasst werden

Branchenstandard für Wirkungen und Wertschöpfung von Kommunikation
(Deutsche Public Relations Gesellschaft, Controllerverein, Kommunikationsverband)

Statement ICV zum Thema Kommunikations-Controlling

Wirkungsstufen der Kommunikation (DPRG/ICV-Bezugsrahmen für Kommunikations-Controlling)





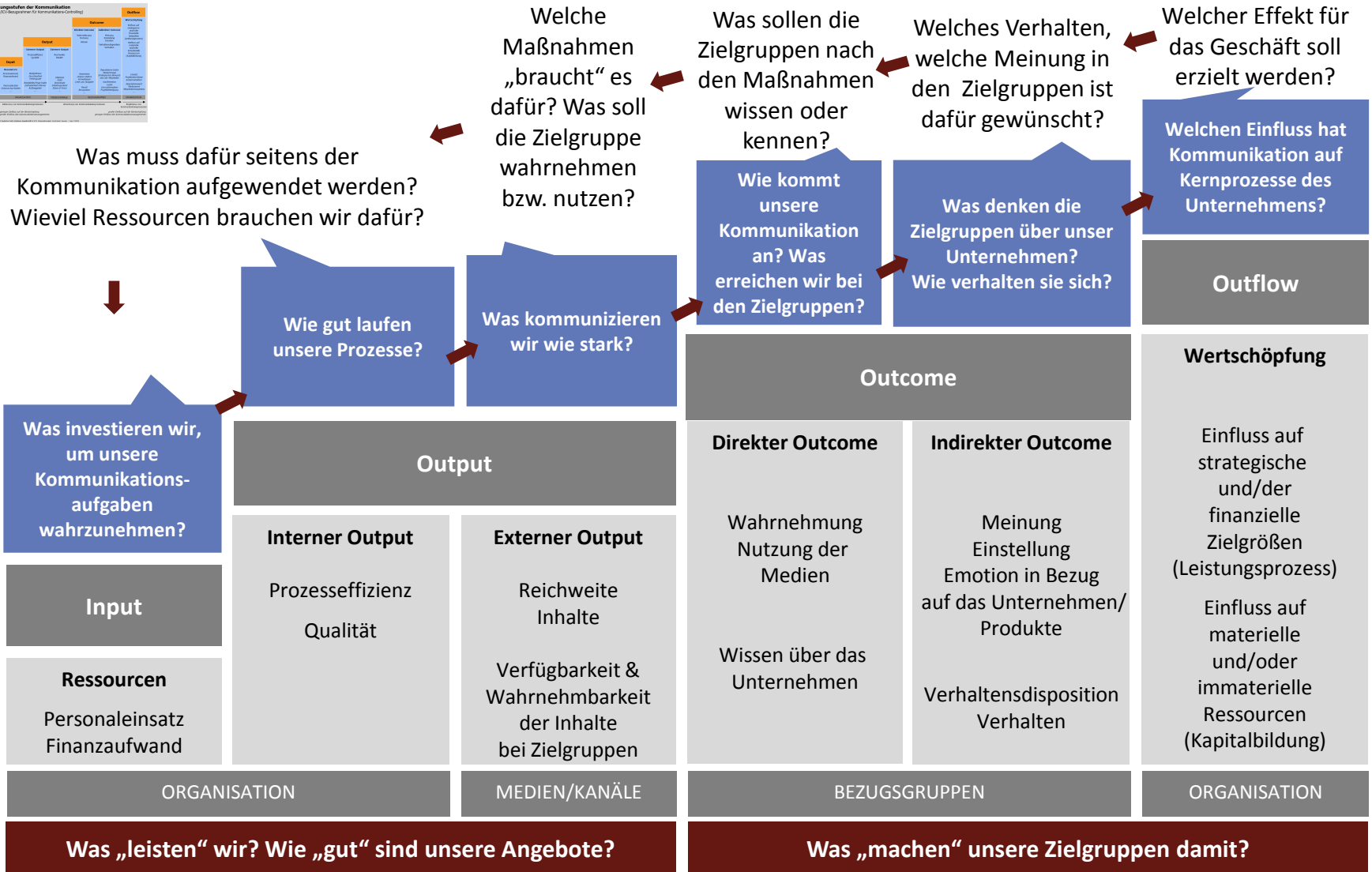
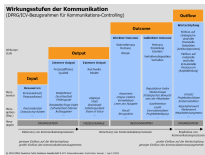
Internationaler Controller Verein

Controller Statements Grundlagen

Grundmodell für Kommunikations-Controlling

Controlling – Zukunft gestalten

„Wirkungsstufenmodell“ ist Richtschnur, Fragen leiten den Weg



Eigene Darstellung nach DPRG Deutsche Public Relations Gesellschaft & ICV Internationaler Controller Verein | April 2009

Pilotmarkt Schweden

Geografisch
erweitern

Neue Abnehmer
erschließen

Bezug zu Unternehmenszielen
klären: Wo geht es insgesamt hin?

Pilotmarkt Schweden

Kundenbeziehung
etablieren

Pilotmarkt Schweden

Dialogkommunikation Entscheider (Online unterstützt)

Outflow

Kundenbeziehung
etablieren

Outcome

Interesse und Akzeptanz
schaffen

Outcome

Bekanntheit Untern. &
Portfolio ausbauen

Output

Zielgruppen erreichen

Output

Kontaktangebot erstellen

Web-
site

News-
letter

Email /
Brief

Flyer

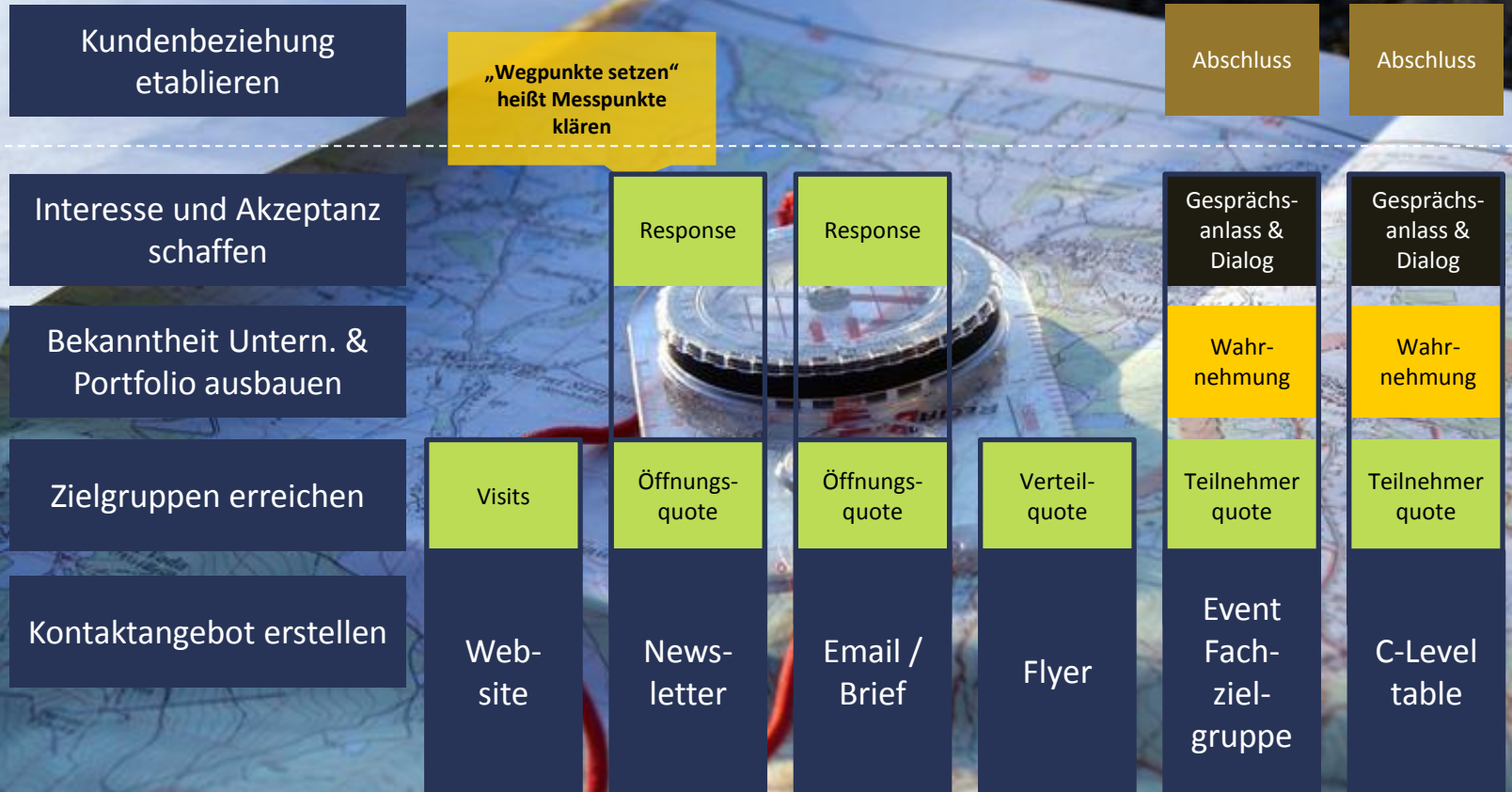
Event
Fach-
ziel-
gruppe

C-Level
table

„Weg dahin nehmen“
heißt Strategie &
Maßnahmen klären

Pilotmarkt Schweden

Dialogkommunikation Entscheider (Online unterstützt)





Kurzvita

- Geschäftsführer und Inhaber der buchele cc GmbH
- berät seit mehr als 10 Jahren Unternehmen

Ausbildung

- Studium Kommunikations- und Medienwissenschaft
- Promotion zu "Wertbeitrag von Unternehmenskommunikation" in Leipzig

Frühere Tätigkeiten

- Geschäftsführer (Leipzig School of Media)
- Kommunikationsberater (HeringSchuppener)
- freier Journalist (WDR, mdr, HR) & Filmproduzent

Aktivitäten/Mitgliedschaften

- Arbeitskreis "Wertschöpfung durch Kommunikation" DPRG (Deutschen Public Relations Gesellschaft)
- Facharbeitskreis „Kommunikations-Controlling“ ICV (Internationaler Controller Verein)
- Task Force "Standardization of Communication Measurement Models" IPRA (International Public Relations Association)
- Mit-Initiator und Chefredakteur von www.communicationcontrolling.com
- Lehraufträge: Universitäten Leipzig, Krems, Zürich

Preise

- 2011 Gewinner des Internationalen Deutschen PR Preis der DPRG in der Kategorie Wertbeitrag, Evaluation und Research
- 2013 Shortlist European Excellence Award
- 2014 Shortlist PR Report Awards