

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑΤΑ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ / ΜΕΛΕΤΕΣ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ	9
ΓΙΑ ΤΟΝ ΣΥΓΓΡΑΦΕΑ	10
ΠΡΟΛΟΓΟΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΤΕΤΑΡΤΗ ΕΚΔΟΣΗ.....	10
ΕΥΧΑΡΙΣΤΗΡΙΟ ΣΗΜΕΙΩΜΑ.....	14
ΜΕΡΟΣ 1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ	15
1. ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ	17
1.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ	17
1.2 ΠΕΔΙΟ ΔΡΑΣΗΣ ΚΑΙ ΟΡΙΣΜΟΙ	18
ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ 1.1	23
1.3 ΤΑΣΕΙΣ ΣΤΗΝ ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ.....	25
ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ 1.1.....	29
1.4 ΣΥΝΟΨΗ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ.....	31
ΕΝΝΟΙΕΣ - ΚΛΕΙΔΙΑ	31
2. ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΣΤΟΥΣ ΣΥΓΧΡΟΝΟΥΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥΣ	34
2.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ	34
2.2 ΙΣΤΟΡΙΚΟ ΦΟΝΤΟ	35
2.3 ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ.....	38
ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ 2.1	39
2.4 ΑΞΟΝΕΣ ΓΙΑ ΜΙΑ ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ.....	43
2.5 Η ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ	46
ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ 2.1.....	52
2.6 ΣΥΝΟΨΗ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ.....	56
ΕΝΝΟΙΕΣ - ΚΛΕΙΔΙΑ	56
ΜΕΡΟΣ 2. ΕΝΝΟΙΟΛΟΓΙΚΑ ΘΕΜΕΛΙΑ	59
3. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΩΝ ΜΕΡΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ	61
3.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ	61
3.2 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΩΝ ΜΕΡΩΝ	62
3.3 Η ΦΥΣΗ ΤΩΝ ΣΥΜΦΕΡΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΤΩΝ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΩΝ ΜΕΡΩΝ	65
3.4 ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΜΕ ΤΑ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ.....	67
ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ 3.1	76
3.5 ΣΥΝΔΕΣΗ ΜΕ ΤΑ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ	78
ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ 3.1.....	81
3.6 ΣΥΝΟΨΗ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ.....	85
ΕΝΝΟΙΕΣ - ΚΛΕΙΔΙΑ	85

4. ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ, ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΜΑΡΚΑΣ ΚΑΙ ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΦΗΜΗ	88
4.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ	88
4.2 ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ, ΕΙΚΟΝΑ ΚΑΙ ΦΗΜΗ	89
4.3 ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΜΑΡΚΑΣ	98
ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ 4.1	100
4.4 ΕΥΘΥΓΡΑΜΜΙΖΟΝΤΑΣ ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ, ΕΙΚΟΝΑ ΚΑΙ ΦΗΜΗ	103
ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ 4.1	109
4.5 ΣΥΝΟΨΗ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ	112
ΕΝΝΟΙΕΣ - ΚΛΕΙΔΙΑ	112
ΜΕΡΟΣ 3. Η ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΣΤΗΝ ΠΡΑΞΗ	115
5. ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΗ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ	117
5.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ	117
5.2 ΣΧΕΔΙΑΖΟΝΤΑΣ ΜΙΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΗ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ	118
5.3 ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΑ ΜΗΝΥΜΑΤΑ	125
ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ 5.1	133
ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ 5.1	135
5.4 ΣΥΝΟΨΗ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ	138
ΕΝΝΟΙΕΣ - ΚΛΕΙΔΙΑ	138
6. ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟΣ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΚΣΤΡΑΤΕΙΩΝ	141
6.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ	141
6.2 ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΚΑΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΕΚΣΤΡΑΤΕΙΩΝ	142
ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ 6.1	148
6.3 ΕΤΑΙΡΙΚΑ ΣΥΝΘΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΣΛΟΓΚΑΝ	150
6.4 ΘΕΩΡΙΕΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΑ ΜΗΝΥΜΑΤΑ ΚΑΙ ΤΗΝ ΠΕΙΘΩ	152
ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ 6.1	157
6.5 ΣΥΝΟΨΗ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ	160
ΕΝΝΟΙΕΣ - ΚΛΕΙΔΙΑ	161
7. ΕΡΕΥΝΑ ΚΑΙ ΜΕΤΡΗΣΗ	163
7.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ	163
7.2 ΕΡΕΥΝΑ ΚΑΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ	165
ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ 7.1	168
7.3 ΜΕΘΟΔΟΙ ΚΑΙ ΜΕΤΡΗΣΕΙΣ	171
7.4 ΜΕΤΡΗΣΗ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΦΗΜΗΣ	174
7.5 ΣΥΝΟΨΗ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ	180
ΕΝΝΟΙΕΣ - ΚΛΕΙΔΙΑ	180

ΜΕΡΟΣ 4. ΕΙΔΙΚΕΥΜΕΝΟΙ ΤΟΜΕΙΣ ΣΤΗΝ ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ	183
8. ΣΧΕΣΕΙΣ ΜΕ ΤΑ ΜΕΣΑ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ.....	185
8.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ	185
8.2 ΔΗΜΟΣΙΟΓΡΑΦΙΑ ΚΑΙ ΕΙΔΗΣΕΟΓΡΑΦΙΚΟΙ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΙ.....	186
8.3 Η ΕΠΙΔΡΑΣΗ ΤΗΣ ΕΙΔΗΣΕΟΓΡΑΦΙΚΗΣ ΚΑΛΥΨΗΣ ΣΤΗΝ ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΦΗΜΗ ...	188
8.4 ΠΛΑΙΣΙΩΣΗ ΕΙΔΗΣΕΩΝ	192
ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ 8.1.....	199
8.5 ΣΥΝΟΨΗ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ.....	204
ΕΝΝΟΙΕΣ - ΚΛΕΙΔΙΑ	204
9. ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ	207
9.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ	207
9.2 ΟΡΙΖΟΝΤΑΣ ΤΗΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ	208
9.3 ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΩΣΙΑΚΗ ΤΑΥΤΙΣΗ ...	212
ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ 9.1.....	214
9.4 ΦΩΝΗ, ΣΙΩΠΗ ΚΑΙ ΠΡΟΩΘΗΣΗ ΤΗΣ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ...	215
9.5 ΚΟΙΝΩΝΙΚΑ ΔΙΚΤΥΑ, ΔΙΚΤΥΑ ΚΑΙ ΚΟΙΝΟΤΗΤΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ	218
ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ 9.1.....	221
9.6 ΣΥΝΟΨΗ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ.....	225
ΕΝΝΟΙΕΣ - ΚΛΕΙΔΙΑ	225
10. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΘΕΜΑΤΩΝ	228
10.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ	228
10.2 ΟΡΙΖΟΝΤΑΣ ΤΑ ΘΕΜΑΤΑ	229
10.3 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΘΕΜΑΤΩΝ	231
ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ 10.1.....	239
10.4 ΕΠΗΡΕΑΣΜΟΣ ΤΗΣ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ	241
10.5 ΑΝΤΙ-ΕΤΑΙΡΙΚΟΣ ΑΚΤΙΒΙΣΜΟΣ.....	243
ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ 10.1.....	246
10.6 ΣΥΝΟΨΗ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ.....	249
ΕΝΝΟΙΕΣ - ΚΛΕΙΔΙΑ	250
11. ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΡΙΣΕΩΝ	252
11.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	252
11.2 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΡΙΣΕΩΝ.....	253
ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ 11.1	256
11.3 Η ΕΠΙΔΡΑΣΗ ΜΙΑΣ ΚΡΙΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΦΗΜΗ	257
11.4 ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΡΙΣΕΩΝ	259
ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ 11.1.....	265
11.5 ΣΥΝΟΨΗ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ.....	269
ΕΝΝΟΙΕΣ - ΚΛΕΙΔΙΑ	270

ΜΕΡΟΣ 5. ΝΕΕΣ ΕΞΕΛΙΞΕΙΣ ΣΤΗΝ ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ	273
12. ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΗΓΕΣΙΑΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΑΛΛΑΓΗΣ	275
12.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ	275
12.2 ΟΡΙΖΟΝΤΑΣ ΤΗΝ ΗΓΕΤΙΚΗ ΙΚΑΝΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΤΗΝ ΑΛΛΑΓΗ.....	276
ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ 12.1	280
12.3 Η ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΜΙΑΣ ΑΛΛΑΓΗΣ	281
12.4 ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΗΓΕΣΙΑΣ.....	291
ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ 12.1	294
12.5 ΣΥΝΟΨΗ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ.....	298
ΕΝΝΟΙΕΣ - ΚΛΕΙΔΙΑ	299
13. ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ (ΕΚΕ) ΚΑΙ ΣΧΕΣΕΙΣ	
ΜΕ ΤΗΝ ΚΟΙΝΟΤΗΤΑ	301
13.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ	301
13.2 ΟΡΙΖΟΝΤΑΣ ΤΗΝ ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ	303
13.3 ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ.....	307
13.4 ΣΧΕΣΕΙΣ ΜΕ ΤΗΝ ΚΟΙΝΟΤΗΤΑ.....	311
ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ 13.1.....	316
13.5 ΣΥΝΟΨΗ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ.....	320
ΕΝΝΟΙΕΣ - ΚΛΕΙΔΙΑ	320
14. ΜΕΣΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΔΙΚΤΥΩΣΗΣ ΚΑΙ ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ	323
14.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ	323
14.2 Η ΝΕΑ ΤΑΞΗ ΠΡΑΓΜΑΤΩΝ ΣΤΑ ΜΕΣΑ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ	324
14.3 ΤΑΞΙΝΟΜΗΣΗ ΤΩΝ ΜΕΣΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΔΙΚΤΥΩΣΗΣ	327
ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ 14.1	333
14.4 ΠΡΟΚΛΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ.....	334
ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ 14.1.....	337
14.5 ΣΥΝΟΨΗ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ	340
ΕΝΝΟΙΕΣ - ΚΛΕΙΔΙΑ	340
ΓΛΩΣΣΑΡΙ ΟΡΩΝ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ	
ΚΑΙ ΛΟΠΩΝ ΣΧΕΤΙΚΩΝ ΟΡΩΝ.....	343
ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ.....	357