

Kształtowanie wizerunku firmy w Internecie na przykładzie firmy Nokia Poland Sp. z o.o.

Wstęp4

Rozdział I

Rola public relations w kształtowaniu wizerunku firmy.....6

1.1. Rola promocji w systemie komunikacji przedsiębiorstwa z rynkiem

1.2. Kształtowanie wizerunku a public relations

1.3. Co to jest public relations

1.4. Narodziny i ewolucja public relations

1.5. Marketingowe narzędzia public relations

1.5.1. Wydawnictwa zakładowe

1.5.2. Imprezy firmowe

1.5.3. Lobbing

1.5.4. Media relations

1.5.5. Sponsoring

Rozdział II

Działania public relations w internecie.....37

2.1. Co to jest Internet?

2.2. Początki i rozwój Internetu

2.3. Profil statystyczny użytkowników Internetu

2.3.1. Struktura społeczno – ekonomiczna

2.3.2. Struktura demograficzna

2.3.4. Struktura psychograficzna

2.4. Wykorzystanie Internetu w procesie marketingowym

2.5. Komunikacja z otoczeniem firmy poprzez Internet

2.5.1. Komunikacja z klientami i informacja wewnętrzna

2.5.2. Komunikacja z mediami w Internecie

2.3.4. Sponsoring w Internecie

2.3.5. Techniki umożliwiające interakcje społeczna

Rozdział III

Kreowanie wizerunku firmy Nokia w internecie.....71

3.1. Charakterystyka firmy Nokia i zakres jej działalności

3.1.1. Historia firmy Nokia

3.1.2. Firma Nokia dziś

3.2. Strony WWW firmy Nokia.

3.2.1. www.nokia.com.pl

3.2.2. www.club.nokia.com.pl

3.2.3. www.partner.nokia.com.pl

3.2.4. www.forum.nokia.com

3.3. Narzędzia e – public relations wykorzystywane przez firmę Nokia

3.3.1. Media relations firmy Nokia w Internecie

3.3.2. Działania sponsoringowe firmy Nokia

3.3.3. Biuletyn Informacyjny "Nokia Styl

3.4. Badanie stopnia interaktywności stron WWW firmy Nokia

3.4.1. Zdefiniowanie pojęcia interaktywności

3.4.2. Określenie stopnia interaktywności w badanych witrynach

3.5. Badanie procesu personalizacji stron WWW firmy Nokia

3.5.1. Definicja personalizacji i narzędzia jej realizacji

3.5.2. Wykorzystanie narzędzi personalizacji na stronach WWW firmy Nokia

Zakończenie.....103

Bibliografia

Spis tabel, wykresów i rysunków.