

Rola Public Relations w kreowaniu wizerunku firmy na przykładzie firmy PZU S.A.

Wstęp..... 4

Rozdział I

Rola Public Relations w komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej w nowoczesnej firmie

1.1. Istota komunikacji interpersonalnej w działaniach Public Relations – różne ujęcia i czynniki wyznaczające jej poziom..... 7

1.2. Proces komunikacji z otoczeniem zewnętrznym i cele działań PR w tym zakresie..... 15

1.2.1. Działania marketingowe jako wyraz działań Public Relations18

1.3. Rodzaje komunikacji wewnętrznej – motywowanie i ocena pracowników..... 20

Rozdział II

Działania wizerunkowe Public Relations w zakresie komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej w PZU S.A.

2.1. Employer branding28

2.2. Personal branding32

2.3. Technologia w komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej.....35

2.4. CSR a komunikacja wewnętrzna i zewnętrzna43

2.5. Monitoring działań w zakresie PR wewnętrznego i zewnętrznego..... 47

Rozdział III

Identyfikacja działań Public Relations w sytuacjach kryzysowych w zakresie wizerunku w PZU S.A. – studium przypadku

3.1. Definicja zjawiska kryzysu w aspekcie marketingowym i

jego charakterystyka	51
3.2. Uczestnicy sytuacji kryzysowej	52
3.3. Przyczyny powstawania sytuacji kryzysowych.....	59
3.4. Kategorie sytuacji kryzysowych	61
3.5. Kryzys – składowa poszczególnych etapów wzrostu organizacji.....	64
3.6. Scenariusz i plan komunikacji w sytuacji kryzysowej	65
3.7. Strategie komunikacji w sytuacji kryzysowej	67
3.8. Konsekwencje braku skutecznych działań komunikacyjnych w sytuacjach kryzysowych.....	70

Rozdział IV

Analiza i ocena roli działań Public Relations w sytuacjach kryzysowych w zakresie wizerunku w firmie PZU S.A.

4.1. Metodologia badań	72
4.2. Charakterystyka struktury PZU S.A. i jej wpływ na działania PR w sytuacjach kryzysowych w komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej	74
4.3. Prezentacja, interpretacja i omówienie wyników otrzymanych za pomocą kwestionariuszy ankietowych oraz prezentacja wniosków płynących z analizy	82
4.4. Prewencja antykryzysowa Human Resources na podstawie działań w zakresie PR w PZU S.A.	90

Podsumowanie.....	91
--------------------------	-----------

Bibliografia.....	93
--------------------------	-----------

Załączniki	96
-------------------------	-----------

Spis tabel i wykresów.....	97
-----------------------------------	-----------

Spis rysunków	98
----------------------------	-----------