

Checkliste Kommunikationsrichtlinien

Für alle Unternehmen, Kanzleien, Praxen oder Bürogemeinschaften, bei denen mehr als eine Person Ansprechpartner für Kontakte nach außen ist, sind Richtlinien für die Kommunikation entscheidend für den Erfolg. Nur so vermeiden Sie zuverlässig, dass abweichende Informationen nach außen geleitet werden oder Anfragen ganz untergehen. Außerdem bietet eine Richtlinie den Ansprechpartnern Sicherheit und den nötigen Rahmen in ihrer Kommunikation.

Doch was sollten Sie in Ihrer Kommunikationsrichtlinie festlegen? Sechs wichtige Punkte sollen Ihnen Anregung und erste Orientierung geben.

1. Bestimmen Sie, wer in Ihrem Unternehmen, in Ihrer Kanzlei, Praxis oder Bürogemeinschaft für welche Art von Anfragen und Informationen zuständig ist. Dazu gehört auch die Verantwortung, diese Aufgaben zuverlässig innerhalb eines festgelegten Zeitrahmens zu erledigen. Regeln Sie hier auch Fragen der Vertretung in Abwesenheit.
2. Erstellen Sie einen Plan für den Kommunikationsablauf. So stellen Sie sicher, dass die jeweils zuständigen Partner oder Mitarbeiter die Aufgaben in gleicher Form erledigen. Dies ist wichtig für Ihre Qualitätsstandards und die Außenwirkung. Außerdem leisten Sie so einen wichtigen Beitrag zu Ihrer Corporate Identity.
3. Legen Sie die Dokumentation der einzelnen Kommunikationsmaßnahmen fest. In welchem zeitlichen Abstand berichten die einzelnen Ansprechpartner über ihre Kontakte? In welcher Form? Wie und wo wird die Kommunikation archiviert? Wer hat Zugang zu welchen Informationen?
4. Stellen Sie einen Plan mit den Zuständigkeiten auf. So kennt jeder im Unternehmen die einzelnen Verantwortungsbereiche. Die Aufgaben sind klar definiert. Und bei Überschneidungen von Themen finden alle schnell die nötigen Ansprechpartner.
5. Betreibt Ihr Unternehmen einen Blog? Bestimmen Sie, wer im Blog schreibt. Ein Partner oder Mitarbeiter oder mehrere? Legen Sie die Inhalte und Keywords fest. Setzen Sie Standards zur Art der Information und zum Umgang mit Kommentaren.
6. Ist Ihr Unternehmen, Ihre Kanzlei, Praxis oder Bürogemeinschaft in Social Media aktiv? Dann benötigen Sie eine Social Media Richtlinie. Bestimmen Sie, welches Erscheinungsbild nach außen transportiert wird. Legen Sie fest, wer Informationen in XING, Facebook, Twitter & Co. verbreiten darf. Regeln Sie, was nicht für die Außenwelt bestimmt ist.

Kontakt:

Martina Schäfer · Beratung - Training - Text

Schillingstr. 10, 10179 Berlin, Tel. +49 (0) 30 31951208, E-Mail: info@martina-schaefer.de