

# Worldcom Public Relations Groupin ennuste: **TOP 10 viestintäsuositukset 2019**

Suositukset organisaatioiden viestintään vuodelle 2019 perustuvat kansainvälisen Worldcom PR Group -partnerien ennustuksiin.

Mitä uusi vuosi tuo tullessaan?

1

## **Huomio kriisien hallintaan**

Erilaiset riskit ja uhat lisääntyvät. Jokaisessa organisaatioissa on syytä käydä läpi riskiarvioinnin prosessit sekä päivittää kriisinhallinnan käytännöt ja työkalut.

### **Meditan vinkki**

Harjoittele kriisiviestintää ja pidä ohjeet ajan tasalla. Mitkä riskit ovat todennäköisiä, mitkä mahdollisia? Ovatko asiakaspalvelun vasteajat, valtuudet ja yhteydet tiedon lähteille kunnossa? Kriisi voi sytyä liian kirjaimellisesta sääntöjen seuraamisesta. Onhan järjen käyttö sallittu ja avainhenkilöiden yhteystiedot ajan tasalla?

2

## **Tietosuojakäytännöllä brändiuskollisuutta**

Nyt on organisaation tietosuojakäytäntöjen arvioinnin aika. Kyse ei ole pelkästä määräysten noudattamisesta. Täydellinen läpinäkyvyys henkilötietojen hyödyntämisestä antaa asiakkaalle personoitua etua ja voi luoda brändiuskollisuutta.

### **Meditan vinkki**

Keräätkö tietoja asiakkaistasi esimerkiksi verkkosivuilla? Kerro avoimesti, mitä tiedoilla tehdään ja toimi sen mukaan. Mieti tarkkaan, missä yhteydessä tarvitset mitäkin tietoja, jotta potentiaalinen kontakti ei jää liian järeistä lomakkeista kiinni.

3

## **Polarisoitunut viestintästrategia**

Maailma on yhä polarisoituneempi. Jokaisen organisaation pitäisi arvioida, mihin sen toiminta sijoittuu jakautuneessa ympäristössä ja kehittää viestintästrategiaansa sen mukaisesti.

### **Meditan vinkki**

Tee analyysi organisaatiosi toimintaympäristöstä ja tärkeimmistä sidosryhmistä. Päivitä viestintääsi ohjaavat avainviestit ottaen huomioon niille tärkeimmät asiat.

4

## **Henkilöstön sitoutuminen liiketoiminnan mittariksi**

Työntekijöiden omaehtoinen sitoutuminen työhönsä pitäisi nostaa yhdeksi organisaation liiketoiminnan tärkeimmistä suorituskykymittareista, eli KPIksi (Key Performance Indicator). Sitoutuneisuuden astetta kannattaa mitata toistuvasti vuoden aikana.

### **Meditan vinkki**

Yksi tärkeimmistä työn mielekkyyteen vaikuttavista asioista on luottamus. Satsaa avoimeen, proaktiiviseen ja säännölliseen sisäiseen viestintään niin hyvien kuin vähän hankalampienkin asioiden kanssa. Yksisuuntaisen uutisoinnin sijaan käytä vuorovaikutteisia kanavia ja järjestä tilaisuuksia, joissa voi kohdata työkavereita ja johtoa.

5

## **Yhteinen tarkoitus ja sen varmistaminen**

Organisaation toiminnan tarkoitusta ja merkityksellisyyttä on syytä pitää esillä ja varmistaa, että jokainen työntekijä ymmärtää oman roolinsa suhteessa siihen. Samalla kannattaa luoda sitoutuneisuuteen ja vastuun ottamiseen rakenteita, joihin henkilöstö voi tukeutua päivittäisessä työssään.

### **Meditan vinkki**

Kun organisaation merkitys on kirkastettu, työ vasta alkaa. Dokumentoi ja jaa merkitykseen liittyvää sisältöä aktiivisesti yrityksen sisäisissä ja ulkoisissa kanavissa. Jotta merkitys kirkastuu kaikille, kannattaa vuoropuhelua ylläpitää niin digikanavissa kuin vaikka porukalla kahvitellen.

6

## Mediavalinnat puntariin

Organisaation pitäisi arvioida mediavalintansa. Tulosten avulla voi varmistaa, että valitut jakelukanavat vaikuttavat juuri oikeaan kohdeyleisöön tehokkaasti ja luovat tavoiteltua brändikuvaa.

### Meditan vinkki

Listaa organisaatiosi käytössä olevat viestintäkanavat. Täydennä mukaan arviot kanaviin käytetyistä resursseista sekä niiden tuomista tuloksista. Kenet kanavissa tavoitetaan ja miten hyvin? Vastaako se tämän vuoden tavoitteita?

7

## Arvot ja kulttuuri muovaavat työnantajakuvaa

#MeToo-kampanjan kaltaiset ilmiöt korostavat perusteellista tarvetta arvioida organisaation arvoja ja kulttuuria. Arvioinnin tulee sisältää toimintaohjeet henkilökohtaisen kanssakäymisen tapoihin luontevana osana työnantajakuvaa.

### Meditan vinkki

Organisaation arvot ja kulttuuri toteutuvat työntekijöiden jokapäiväisessä toiminnassa. Mikäli aiot uudistaa kulttuuria, ota henkilöstö alusta asti mukaan sitä työstämään. Kulttuuria kannattaa nostaa esiin kuvin ja arkisin esimerkein myös somessa.

8

## Sosiaalisen median valinnat

Sosiaalisen median sitouttamisen strategiat vaativat päivitystä. Keskity vaikuttavimpiin kanaviin, joita organisaation yleisöt haluavat käyttää ja joissa ne mieluiten viestivät.

### Meditan vinkki

Sosiaalisen median yhteisöjen rakentaminen ja sisältötulvassa erottuminen vaativat satsauksia. Jos haluat tuloksia, varaa tekemiseen aikaa ja euroja. Tee sisältösuunnitelma yhdessä eri vaiheissa asiakkaiden kanssa tekemisissä olevien ihmisten kanssa, kokeile erilaisia sisältöjä, seuraa tuloksia ja kehitä tekemistäsi jatkuvasti.

9

## Kuuntele asiakkaita

Organisaation on syytä valjastaa automaattiset analytiikkatyökalut käyttöön ja kuunnella asiakkaita kaikissa käyttämissään viestintäkanavissa. Viestintä- ja markkinointitiimit voivat hyödyntää kerättyä tietoa brändiuskollisuutta rakentavien ja kannattavaa tulosta kasvattavien kampanjoiden kehittämisessä.

### Meditan vinkki

Viestinnän seuranta ja mittaaminen on jatkuva ja hyödyllinen rutiini, kunhan tulokset myös kerrotaan kaikille, joiden työhön ne liittyvät. Viestinnän toimenpiteiden luettelemiseen ei kannata käyttää aikaa ja energiaa, vaan on parempi selvittää, mikä toimii ja mikä ei: Miten tavoittaa oikeat ihmiset ja saa aikaan haluttuja vaikutuksia.

10

## Henkilöstön innovaatiot esiin

Kannattaa harkita ”henkilöstön innovaatioprosessin” käynnistämistä, ellei aloitetoiminta ole vielä osa organisaation arkea. Tekijöiden itsensä tunnistamat mahdollisuudet toiminnan ja käytäntöjen parantamiseksi voivat tuottaa huomattavia kustannussäästöjä ja lisätä organisaation luomaa arvoa.

### Meditan vinkki

Aloitteellisuuden kannustamiseksi on tärkeää kertoa, miten aloitteet käsitellään, miten ne etenevät ja mitä niistä seuraa. Aloitepalkkiot voi suhteuttaa saavutettaviin hyötyihin.

## Tarvitsetko tukea vuoden 2019 viestinnässä ja mahdollisuuksiin tarttumisessa?

Juttelemme mielellään lisää viestinnän nykyisistä ja tulevista mahdollisuuksista. Voit myös tutustua Worldcomin englanninkieliseen laajempaan trendiraporttiin viestintäalan ennustuksista [täältä](#).

Ota yhteyttä  
Tiinu Wuolio  
tiinu@medita.fi  
puh. 040 830 1821