



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE



EURASIA FOUNDATION

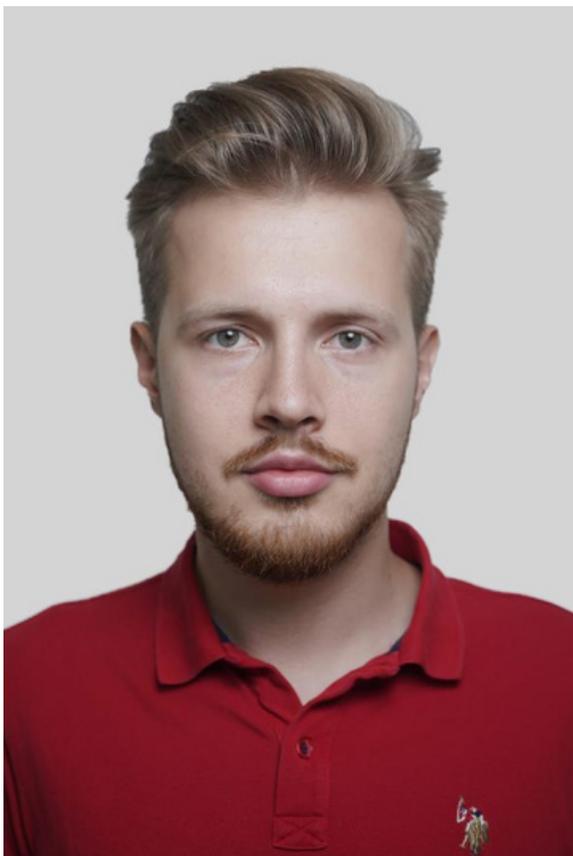


1 lectie

Bazele comunicării în mediul digital

Curs „Comunicații utile” Gennady
Zakharov CAYLA 2020

**EFFECTIVE
COMMUNICATION COURSE
(OCTOBER - NOVEMBER 2020)**



Ghenadi Zaharov

Marketing digital, training corporativ,
social media, strategie,
brand management

Sunt specialist în marketing pe internet cu 5 ani de experiență. Am construit, instruit și gestionat echipe de agenți de marketing pe internet, de la 4 la 30 de persoane.

El este Verny Capital, TERIBIL, Familia Choco,

Am lucrat cu companii precum Wikimedia.

Lucru la universitate
și consultatii individuale

Am predat marketing digital la peste 200 de persoane la cursuri online.

Curs subiect

Cursul se concentrează pe spațiul digital și offline în economia globală post-coronavirus

pentru atingerea scopurilor stabilite de lideri

sunt descrise
strategii

comunicare și
tehnologii

- **Lectia 1. Bazele comunicării în mediul digital**
- Lectia 2. Brand personal
- Lecția 3. Gândire strategică în comunicare
- Lecția 4. Depășirea obstacolelor
- Lecția 5. Deviație ușoară

Scopul cursului nostru: la final ce putem obține

Cum să alegem canalele de comunicare potrivite pentru proiectul nostru, să dezvoltăm un brand personal sistem a crea poziționare vom învăța cum să rezolvăm și să scriem propriul plan de conținut. În final, vom prezenta proiectul
Îl recomandăm publicului

Suntem specializati in:

- marca Zeke
- Plan de conținut pentru brand
- Strategia de comunicare, cunoștințe de marketing și SMM
- Depășirea barierelor de comunicare
- Prezentarea proiectului nostru

1 lectie.

Bazele comunicării în mediul digital

1. Ce este comunicarea
2. În 2020 comunicare
3. Ascultă oamenii
capacitatea de a
cunoaște
4. Concepte de bază
5. Abilitate de ascultare
6. Canale de comunicare

Ce este comunicarea?

Luăm în considerare definiția comunicării, principalele sale tipuri și funcții

Concepte de comunicare

Potrivit lui Niklas Luhmann



Comunicarea este un ansamblu de acțiuni menite să predea ceea ce știm celor care nu știu

În management, comunicarea este înțeleasă ca un proces de interacțiune a oamenilor uniți pentru a îndeplini obiectivele organizației și un set de instrumente tehnice care asigură procesul de transmitere a informațiilor (telefon, fax, calculator etc.).

Diagrama comunicațiilor: teoretic

Comunicator

Destinatar



Mesaj



Diagrama comunicațiilor: în practică

Comunicator



Destinatar



Discomunicare

Comunicare de calitate

1. **Abilități de vorbire:**

capacitatea de a vorbi

corect și clar.

2. Dorinta cu capacitatea de a
asculta interlocutorul.

3. **La informații non-verbale**

se concentreze și

acceptare (a interlocutorului

expresii faciale, mișcări,

posturi).

4. Observarea, putând sesiza
neconcordanțe în comportamentul
interlocutorului.

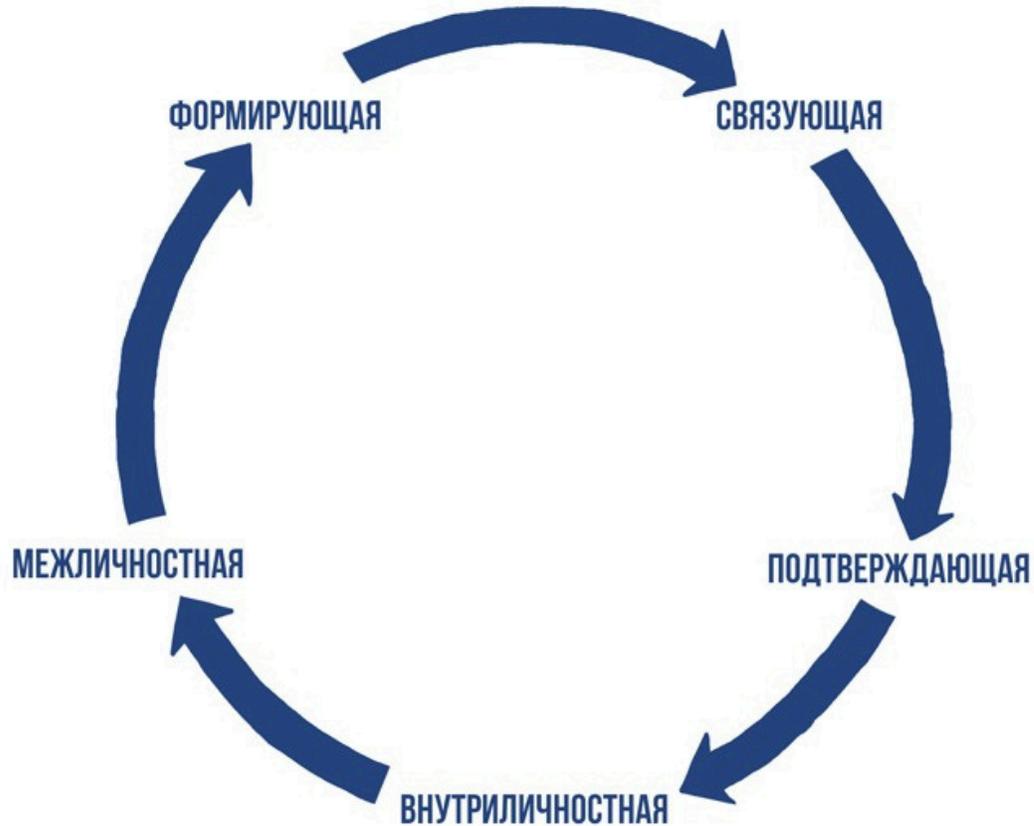
5. **Empatie, interlocutor**

sensibilitate la starea emoțională.

6. Flexibilitate, în funcție de situație
**schimbare adecvată a
comportamentului**
abilitate.

7. Alegerea locului potrivit pentru
timpul de comunicare.

Funcții de comunicare



1. **Funcția de legare.** Adună oamenii într-o activitate comună.
2. **Funcția formativă.** A unui individ ajută la formarea proprietăților.
3. **Confirmați funcția.** Omul își dovedește existența va avea ocazia: să se cunoască, să salute, să dea nume, să facă diverse semne de atenție.
4. **Funcția interpersonală.** Interpersonale ajută la organizarea și menținerea relațiilor.
5. **Funcția legată de individ.** Cu persoana însăși conexiune. Autocontrolul unui individ formează autodeterminarea.

Tipuri de comunicare interpersonală

ВЕРБАЛЬНЫЕ

РЕАЛИЗУЮТСЯ С ПОМОЩЬЮ УСТНЫХ ИЛИ ПИСЬМЕННЫХ СООБЩЕНИЙ.

К ВЕРБАЛЬНЫМ ФОРМАМ ОБЩЕНИЯ ОТНОСЯТСЯ:

- ДИАЛОГ
- СОВЕЩАНИЕ
- ПЕРЕГОВОРЫ
- ПРИКАЗЫ
- РАСПОРЯЖЕНИЯ
- ИНСТРУКЦИИ
- ПИСЬМА И ПР.

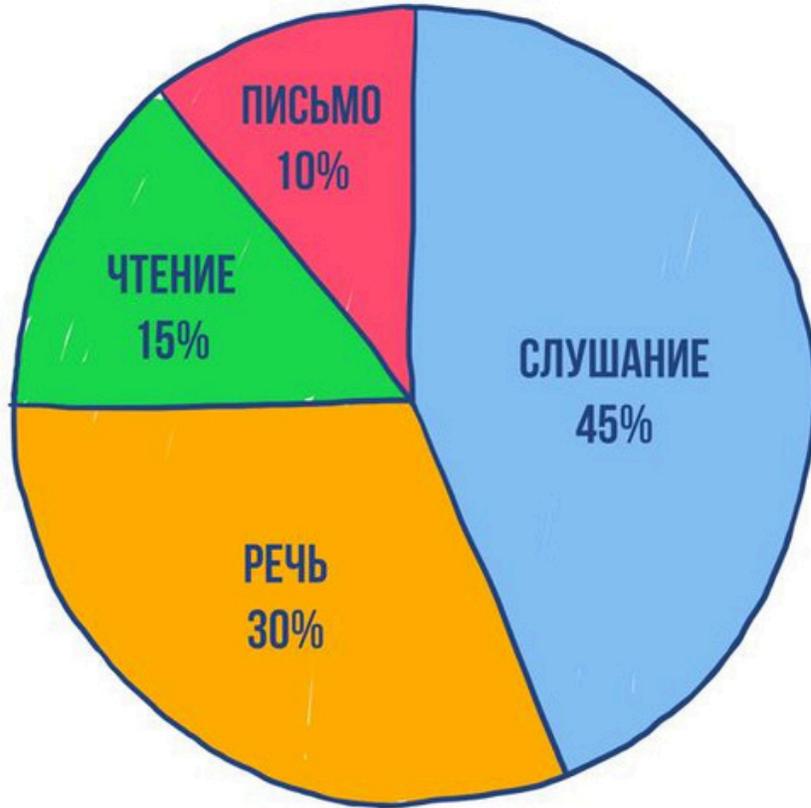
НЕВЕРБАЛЬНЫЕ

РЕАЛИЗУЮТСЯ ПОСРЕДСТВОМ ЯЗЫКА ТЕЛОДВИЖЕНИЙ И ПАРАМЕТРОВ РЕЧИ.

К НЕВЕРБАЛЬНЫМ ФОРМАМ ОБЩЕНИЯ ОТНОСЯТСЯ:

- ОСАНКА
- ЖЕСТЫ
- ПОЗА
- МИМИКА
- ВЫРАЖЕНИЕ ГЛАЗ
- ИНТОНАЦИЯ
- ТЕМБР И ГРОМКОСТЬ ГОЛОСА
- ТЕМП И СТИЛЬ РЕЧИ
- ПРОИЗНОШЕНИЕ
- ВОЗМОЖНЫЙ АКЦЕНТ И ПР.

Comunicare verbala



- Ascultarea conversațiilor orale, vorbit, citit și scris.
- Сарапшылардың пікірінше, асцлтând mulți oameni pentru a dezvoltа aptitudini nu cauta, inса,
 - Acest tip de relație este interpersonală 45% din timpul de comunicare (vorbind 30% din timp 15%, iar studentul este 15%).

Tip conflict-4

Intrapersonal conflict

- De exemplu, munca suplimentară provoacă dificultăți necesită participare constantă în timp și aceasta este în familie pentru persoanele cu un nivel ridicat de angajare

Conflict interpersonal

- Cel mai frecvent tip de conflict. Este adesea văzută în lupta pentru resurse limitate sau în conflictul de opinii împotriva evenimentelor de stânga

Un grup cu un individ între conflict

- O persoană ia o poziție opusă grupului. Poate fi o sursă de conflict și autoconflict se poate arăta sub formă de

Conflict intergrup

- Umanitatea este formată din grupuri oficiale și neoficiale, uneori interesele lor sunt în conflict. Motivele sunt similare cu conflictele interpersonale

Analiza SWOT

	Helpful to achieving the objective	Harmful to achieving the objective
Internal origin (attributes of the organization)	Strengths S	Weaknesses W
External origin (attributes of the environment)	Opportunities O	Threats T



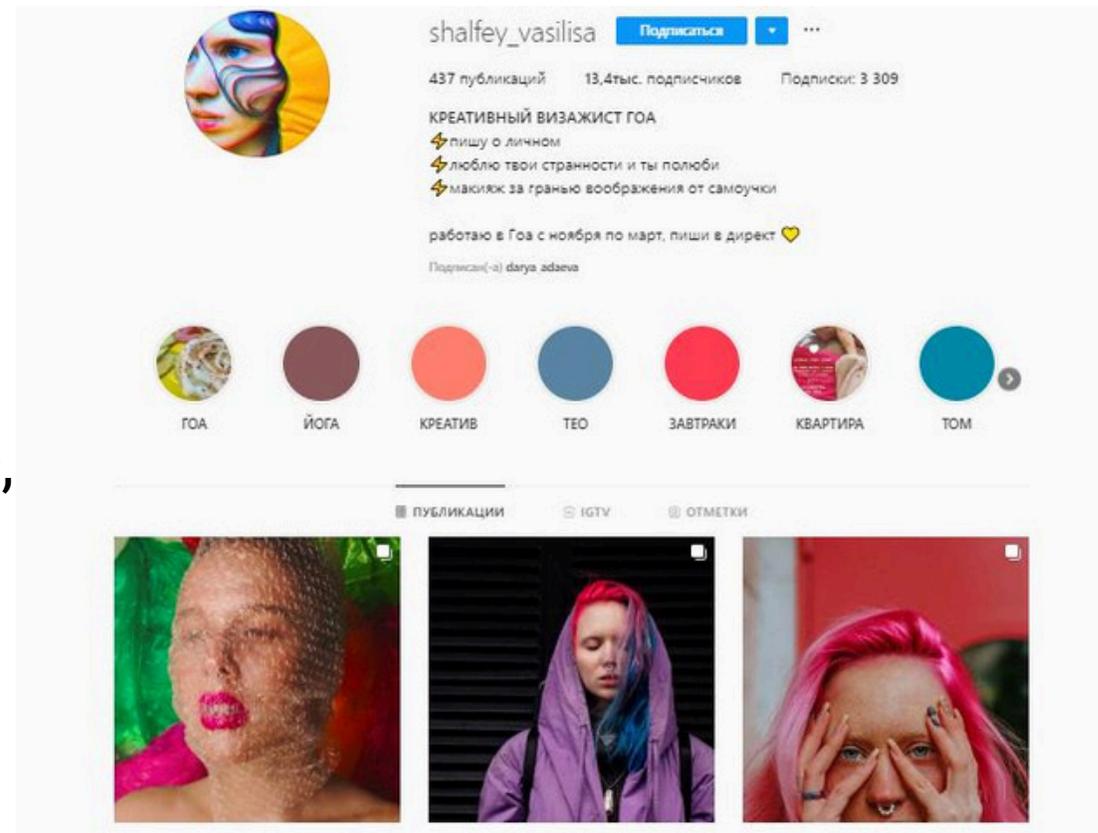
Analiza SWOT implică lucrul cu fapte, prin urmare, atunci când o desfășurați, ar trebui să vă abțineți de la comentarii critice.

Comunicările anului 2020

Anul acesta este un an special în care au avut loc schimbări drastice în viața de zi cu zi a oamenilor din întreaga lume, în lumea comunicării. Să aruncăm o privire asupra principalelor tendințe realizate până în 2020.

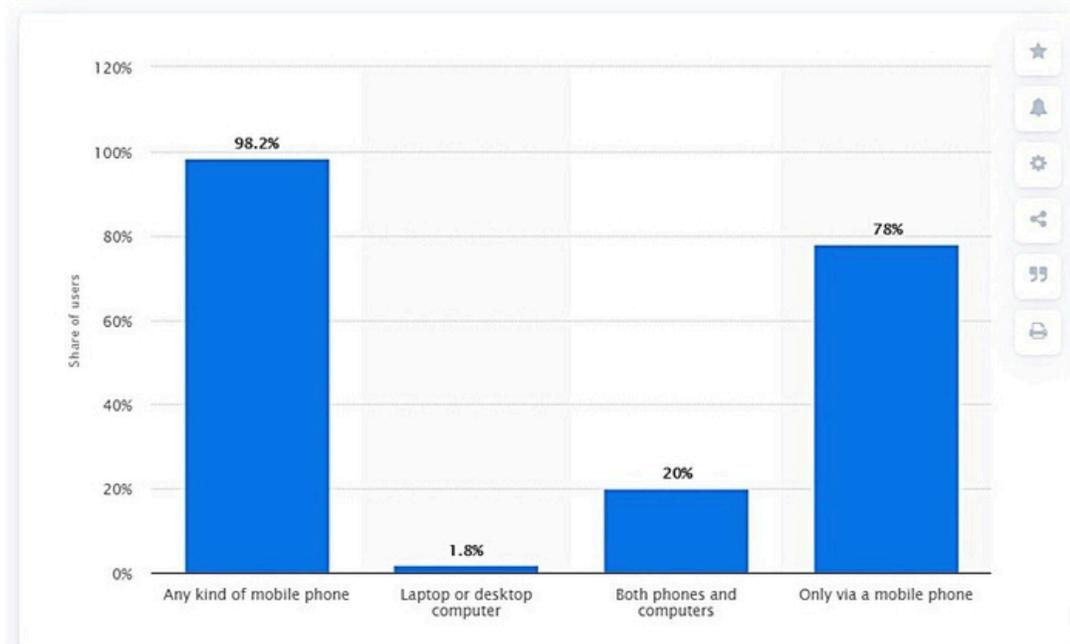
Brand personal

Cum te prezinti - Caracterul tău de expert este important. Cooperarea ta. Fiți atenți la imaginile serii Experiența dvs., poveștile, identitatea ta este acum e interesant.



Telefoane mobile - mergeți mai departe!

Device usage of Facebook users worldwide as of April 2020



Dispozitive de conectare Facebook din întreaga lume, aprilie 2020. Sursa: Statista

- Conținut vertical și elemente vizuale
- Comunicare mobilă care vizează utilizatorii
- Prezentare pentru ecranul mobil
- Tek 1,8% Facebook utilizatorii îl folosesc numai pe computere

PR în loc de publicitate



Authenticity

Trend: Audiences are comprised of people, not institutions, who increasingly seek news with a human connection.

Tip: Produce believable, conversational and empathetic news content to resonate with your audience.



Accuracy

Trend: A majority of U.S. news audiences believe misinformation obscures the truth in news.

Tip: Support your writing with facts and research. Consulting third-party voices helps validate claims. Proofread everything.



Specificity

Trend: Content overload is overwhelming consumers.

Tip: Get to the point, be succinct and eschew obfuscation.



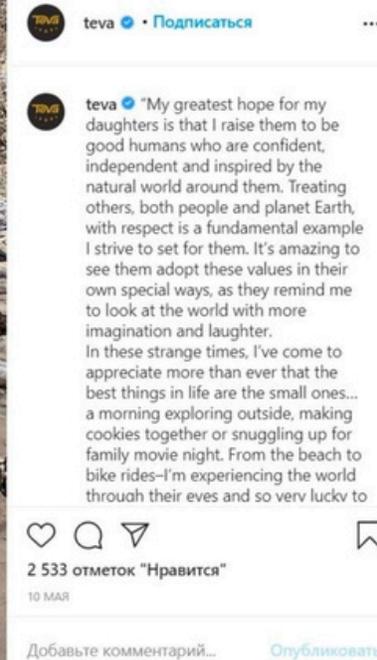
Discoverability

Trend: The proliferation of news sources has scattered audiences to the media winds with unique and niche interests.

Tip: Strive to meet your audience with news where they already consume content.

- Valorile proiectului mai degrabă decât o descriere a produsului mai important
- Millenialii sunt atrași de promisiuni, apeluri și de caracteristici nu are încredere în caracteristici
Proiectul tău pentru ei ideea de bază este necesară
- să reducă consumul în 2020, la responsabilitatea socială și Zero Waste ar trebui să acorde atenție

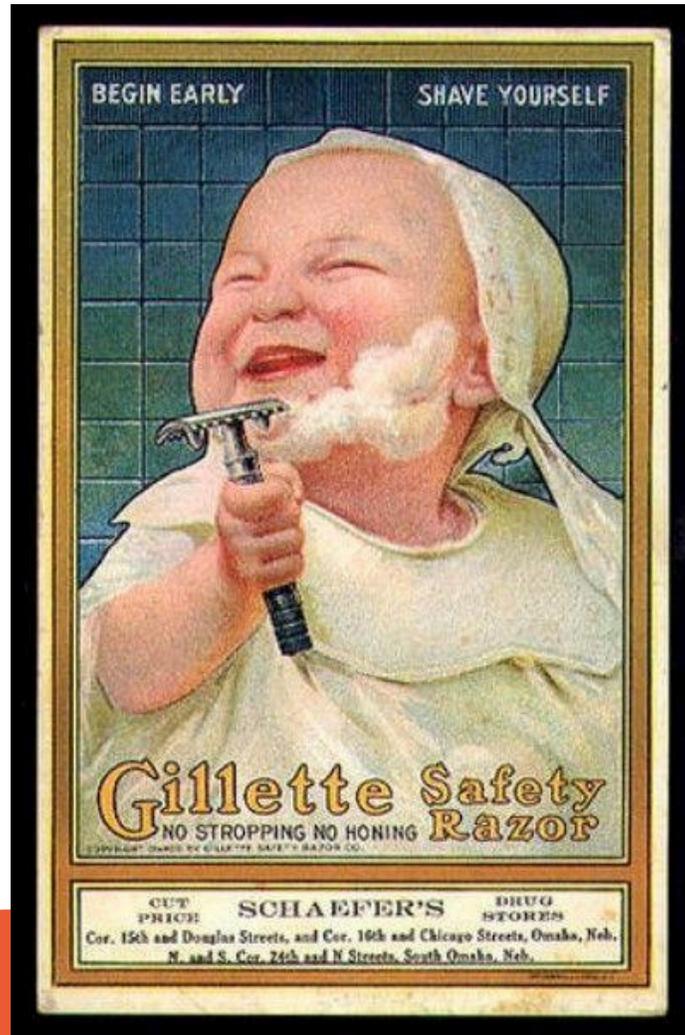
Deschider



Sursa: Teva

- Dialog marketing (marketing conversațional) trendte.
- Vorbește în public și gata **ține-ți cuvântul, negativ** rezolvă, admite greșelile, **împărtășește veștile bune.**
- Spune poveștile oamenilor.
- *Exemplu: Instagram-ul lui Teva* contul ambasadorilor mărcii, poveștile angajaților și călătorilor. Brandul își împărtășește opinia și despre succesul clienților și angajaților săi spune.

Povestirea vizuală



- Integrarea povestirii vizuale în strategia de comunicare.
- YouTube, TikTok, SnapChat, Instagram, Pinterest se bazează pe conținut vizual.
- În 2016, Facebook a devenit mobil viteza de defilare de pe telefon este una A durat 2 secunde pentru a scrie. aceasta nu lasă loc pentru materiale textuale complexe.
- Emoții.

Noțiuni de bază

Definiții ale conceptelor de bază în comunicare, marketing și media digitală utilizate în curs

Marketing

Concentrat pe
atingerea obiectivelor
de afaceri prin
satisfacerea nevoilor
clienților

Activități





PR și publicitate

Componente de marketing, obiective stabilite în moduri diferite.

Sarcina principală a vânzărilor este afacerile

atinge obiectivele economice. Sarcina principală a PR este oamenii stabilirea de relații între interesele de afaceri.

SMM – Social Media Marketing

Marketingul pe rețelele sociale este procesul de valorificare a puterii tehnologiei rețelelor sociale pentru a atinge obiectivele de marketing.

SMM poate fi folosit pentru PR,

vânzări sau alte scopuri de inclusiv obiectivele conexe marketing pentru o anumită marcă.



Planul de conținut

Aceasta este o listă de subiecte posibile pentru o publicație pre-scrisă sau gata făcută la un moment dat.

Un plan de conținut vă permite să

planificați activități pe site sau

rețelele sociale, precum și să afișați

dă. progresul proiectului la care

lucrați.

МЕСЯЦ НАБОРА НА САИТ-ПРОДАВЕЦ									
Группа ВКонтакте									
		5	6	7	8	9	10	11	
126	1 неделя	инф		мифы о фрилансе	контент-менеджмент	Финансы	Переговоры с клиентами	Гимнастика (физ.)	Настрой на работу
127		развл	картинка			Кто автор	интересная инфографика	Приколы в рекламе	результат розыгрыша
128		рекл	1. конференция 2. розыгрыш	конференция	1. конференция 2. пост на сайт	конференция	конференция	конференция	статья
129			12	13	14	15	16	17	18
130	2 неделя	инф		подводка к сайту продавцу: цельность	что-то про презентации, ПО	Упражнение, стиль	фриланс и семья	Словарь копирайтера	Личная продуктивность
131		развл	Цитаты	загадка-тест		Музыка, подборки	фриланс юмор	Стихотворения	результат розыгрыша
132		рекл	1. конференция 2. розыгрыш	конференция	1. конференция 2. пост на сайт	конференция	конференция	конференция	статья
133			19	20	21	22	23	24	25
134	3 неделя	инф	Грамотность	Правила написания текстов	Упражнения по копирайтингу	подводка к сайту продавцу	Целевая аудитория	подводка к сайту продавцу	По SEO
135		развл	Доброе утро		Приколы в рекламе	Кто автор	Цитаты		результат розыгрыша

Abilități de ascultare

Ascultare și raționament activ.

Comportament eficient al ascultătorului.

Ascultare activa



Ascultarea activă presupune participarea activă a ascultătorului la procesul de comunicare.

Scopul acestui tip de ascultare este:

- ceva către o altă persoană ajută la schimbare;
- primirea de informații de calitate de la o altă persoană.

Ascultare activa

1. Pentru a face vorbitorul să se simtă liber prin crearea unei atmosfere confortabile

te rog ajuta-ma

2. Nu mai vorbi cu alți oameni și tot

îndreptați-vă atenția către vorbitor. E adevărat arată-ți interesul.

3. Nu vă distras când cineva vorbește.

4. Încercați să înțelegeți nu numai conținutul discursului vorbitorului, ci și **sentimentele acestuia.**

5. Pune întrebări. Acest lucru calmează vorbitorul și

arată că asculți cu atenție și cu interes.

Ascultare activa



Exemple de întrebări privind ascultarea activă:

1. Când s-a întâmplat ceea ce ai spus?

2. Tu în astfel de situații arăți mereu așa?

3. Te înțeleg bine sunt treaz

A fi capabil să asculte publicul

- Numai gândirea logică nu este suficientă. Sunt ale tale Ei acordă atenție nu numai la ceea ce spui, ci și la CUM îl spui.
- Aspectul tău, cum ții și Concentrați-vă pe ce componente ale proiectului Rețineți că ceea ce traduceți este al altor persoane prioritățile tale.
- Un nou nivel de comunicare online: prietenii tăi, câți abonați ai, care este imaginea ta pe Internet.



Canale de comunicatie

Vom vorbi despre comunicațiile offline și online

Lumea comunicării este compusă tabără din două părți

Decone ctat

- Există puține bariere în calea transferului de informații
- Timpul și numerele de contact sunt limitate
- Puține puncte de intrare

Pe net

- Obstacolele trebuie depășite.
- Birkontakt este nelimitat timp, vă rugăm să contactați
- E mai greu de concentrat

Informații în viața reală și digitală livrați în format

Asemănări

- Carisma, încredere în proiectul tău
- Cu obiective clare atributii
- Încercați să vă concentrați asupra dvs. și asupra publicului este necesar

Caracteristici

- Este mai dificil să se concentreze
- Feedback asupra valorii proiectului datorită absenței sale mai dificil transmiterea sensului este urgentă

Ne folosim reputația!

Deconectat

- Modalități non-verbale de a
- părea atractiv folosește-l
- Interacționăm cu publicul, ne adaptăm la situații

Pe net

- Un brand personal monolitic nu este nimic mai mult, totul este o idee lucreaza pentru
- Implicați-vă în evenimente online
- Fii responsabil
- Fii vizibil



Puncte utile

Materiale utile pe tema

Bazele comunicării: predare

- Curs „Comunicare în afaceri” de la City Business School- poti asculta gratuit
- Psihologia comunicațiilor (N.I. Kozlov).
- Mijloace de comunicare verbală și non-verbală

Comunicările anului 2020

- 10 sfaturi despre cum să construiți comunicarea cu clienții în 2020 (We Project)
- Tendențe în comunicarea vizuală (RusBase)
- Cercetarea agențiilor de comunicare ruse din Sfecla 2020
- 4 tendințe în relații publice pentru 2020
- Ce este marketingul conversațional și ce este acesta
avantaje
- TOP 20 canale de comunicare. Cum se calculează rentabilitatea investiției

Terminologie de marketing digital

Un dicționar cu toți termenii de bază ai marketingului pe Internet,

Glosar de termeni de la specialiștii de top în marketing pe

internet Runet

[Biroul de publicitate interactivă \(în engleză\)](#)

Standardele internaționale ale termenilor de marketing pe Internet

Despre elementele de bază ale mișcării SMM cărți

- Hard SMM. Profitati la maximum de rețelele sociale
- Marketing de gherilă pe rețelele sociale. Instructiuni pentru funcționarea unui manager SMM
- Reclamă direcționată. Chiar pe ochiul taurului
- Social Media Marketing
- SMM DE LA ZERO. Secretele promovării pe rețelele de socializare



Mulumesc pentru atentie!

mamă Ghenadi

Despre marketingul digital
Zaharov.

Proiect de educație
deschisă:

<https://opensmm.asia/>

Contactați-mă:

[Facebook](#)

[Instagram](#)

[Vkontakte](#)

[Telegram](#)

[Мой Email](#)

