

اشتباهات رایج در عرصه روابط عمومی



کاملا تاریخی را بیان کنید. در عوض کمی هم به داستان برندگان توجه کرده و سعی کنید داستان موردنظر را با جزئیات بیان نمایید. یادتان باشد، امروزه کمتر کسی حوصله داستان‌های بلند را دارد. پس باید داستان‌سرایی را در قالبی کوتاه و مختصر دنبال کنید. وگرنه شاید حتی یک مخاطب هم برای کارتان پیدا نشود. آن وقت شما می‌مانید و کلی مشتریان از دست رفته.

عدم هماهنگی با بخش‌های دیگر: به وقت کار گروهی
روابط عمومی کاری نیست که یک عده تک و تنها انجام دهند. در عوض شما برای اینکه کارتان در حوزه موردنظر را اصولی پیش ببرید، نیاز به همراهی دیگران دارید. معمولا در دنیای کسب و کار جلب همکاری و همراهی دیگران اصلا ساده نیست. به همین خاطر کارآفرینان مشکلات زیادی برای همراه کردن بخش‌های مختلف دارند. یادتان باشد، روابط عمومی تأثیرات همه‌جانبه‌ای بر روی یک برند دارد. بنابراین شما باید همکاران‌تان را نسبت به این تأثیرات کاملا آگاه کنید. اینطورى علاقه آنها برای همکاری با شما روز به روز بیشتر خواهد شد. خب اگر بازاریابی را سراغ دارید که نگرانی درباره وضعیت برند او را به همکاری یا بقیه بخش‌ها وادار کنند، ما را هم بی‌خبر نگذارید. معمولا همکاری با تیم‌های دیگر برای پیشبرد اهداف روابط عمومی مناسبانه‌ترى از کارشناس‌های روابط عمومی می‌گردد. بسا این حال تمام باید خودتان را برای ارائه خدمات و همکاری متقابل آماده کنید. بنابراین کمی وقت بیشتر کنار گذاشته و براساس آن با دیگران همکاری داشته باشید. فقط در این صورت شناسی برای خودنمایی در حوزه روابط عمومی داشته و کارتان بدون دردسر جلو خواهد رفت.

معمولا همکاری با تیم‌های دیگر برای پیشبرد اهداف روابط عمومی مناسبانه‌ترى از کارشناس‌های روابط عمومی می‌گردد. بسا این حال تمام باید خودتان را برای ارائه خدمات و همکاری متقابل آماده کنید. بنابراین کمی وقت بیشتر کنار گذاشته و براساس آن با دیگران همکاری داشته باشید. فقط در این صورت شناسی برای خودنمایی در حوزه روابط عمومی داشته و کارتان بدون دردسر جلو خواهد رفت.

معمولا همکاری با تیم‌های دیگر برای پیشبرد اهداف روابط عمومی مناسبانه‌ترى از کارشناس‌های روابط عمومی می‌گردد. بسا این حال تمام باید خودتان را برای ارائه خدمات و همکاری متقابل آماده کنید. بنابراین کمی وقت بیشتر کنار گذاشته و براساس آن با دیگران همکاری داشته باشید. فقط در این صورت شناسی برای خودنمایی در حوزه روابط عمومی داشته و کارتان بدون دردسر جلو خواهد رفت.

معمولا همکاری با تیم‌های دیگر برای پیشبرد اهداف روابط عمومی مناسبانه‌ترى از کارشناس‌های روابط عمومی می‌گردد. بسا این حال تمام باید خودتان را برای ارائه خدمات و همکاری متقابل آماده کنید. بنابراین کمی وقت بیشتر کنار گذاشته و براساس آن با دیگران همکاری داشته باشید. فقط در این صورت شناسی برای خودنمایی در حوزه روابط عمومی داشته و کارتان بدون دردسر جلو خواهد رفت.

معمولا همکاری با تیم‌های دیگر برای پیشبرد اهداف روابط عمومی مناسبانه‌ترى از کارشناس‌های روابط عمومی می‌گردد. بسا این حال تمام باید خودتان را برای ارائه خدمات و همکاری متقابل آماده کنید. بنابراین کمی وقت بیشتر کنار گذاشته و براساس آن با دیگران همکاری داشته باشید. فقط در این صورت شناسی برای خودنمایی در حوزه روابط عمومی داشته و کارتان بدون دردسر جلو خواهد رفت.

دارند، اشتباه می‌گیرد. اگر نظر ما را بخواهید، دنیای کسب و کار هیچ شباهتی به بازی‌هایی مثل مافیا ندارد. بنابراین باید یکبار برای همیشه مخفی کاری در این حوزه را کنار بگذارید. اینطورى نه تنها خیال خودتان راحت‌تر خواهد بود، بلکه مخاطب نیز اعتماد بیشتری به شما خواهد کرد.

اگر شما مسئول بخش روابط عمومی هستید، بد نیست گاهی خودتان را جای مشتریان قرار دهید. به نظراتان خواسته و انتظار اصلی آنها از شما چیست؟

قبول دارم سوال بالای خیلی چالش‌برانگیز به نظر می‌رسد، اما شما نباید خودتان را الکی بترسانید. تأمل درباره این نکات نه‌تنها اوضاع شما در عمل را بهتر خواهد کرد، بلکه شناس بیشترى به کسب و کارتان برای درخشش در بازار می‌دهد. پس کمی سختی را به جان خریدید تا اوضاع روابط عمومی‌تان را از این رو به آن رو کنید.

فقدان پاسخگویی به افکار عمومی: اشتباهی که اصلا دیده نمی‌شود!

پاسخگویی برندها به مخاطب یکی از نکاتی است که همزمان با توسعه فناوری‌های نوین به طور قابل ملاحظه‌ای مورد توجه قرار گرفته است. بسیاری از کسب و کارها فکر می‌کنند هنوز هم در دوران پیش از اینترنت سیر می‌کنند. این در حالی است که توسعه شبکه‌های اجتماعی انتظارات مشتریان درباره پاسخگویی برندها را به طور قابل ملاحظه‌ای افزایش داده است.

اگر زمانی نه‌چندان دور مشتریان برای یافتن جواب یک سوال ساده ساعت‌ها پشت صف‌های تلفنی منتظر می‌ماندند، حالا دیگر اصلا از آن خبرها نیست. در عوض آنها انتظار دارند به محض اینکه یک سوال در شبکه‌های اجتماعی می‌پرسند، فوراً جواب‌شان را دریافت کنند. این وسط هم شما باید سرعت نور داشته باشید، وگرنه حساسی از رقبا عقب خواهید ماند. شما را نمی‌دانم، ولی من که همیشه دوست دارم برند طرف مقابلم پاسخگویی سریعی در قبال مشکلات مربوط به استفاده از محصولات یا هر نکته دیگری داشته باشد. حالا اگر در این میان برندی پیدا شود که سریع‌تر این کارها را انجام دهد، در خرید از آن حتی یک لحظه هم تردید نخواهد کرد.

بعید می‌دانم مشتری در دنیا پیدا شود که همینطور بی‌مقدمه پای یک برندی بی‌نیابت کند بماند. این روزها سرعت عمل همه چیز را مشخص می‌کند. بنابراین اگر سرعت عمل خوبی نداشته باشید، دیر یا زود در بازار به مشکلات اساسی خواهید خورد. آن وقت دیگر هیچ‌کس نمی‌تواند به داد کسب و کارتان برسد.

نا توانی در داستان‌سرایی: داستان یعنی همه چیز
داستان‌ها قدرت جادویی دارند. به طوری که با یک داستان خوب می‌توانید کل بازار را با خودتان همراه کنید. این در حالی است که کارآفرینان بی‌توجه به داستان‌سرایی هر کاری هم انجام دهند، باز نمی‌توانند نظر کسی را جلب کنند. نکته کلیدی در این میان نه ساختار یک داستان خوب، بلکه ترکیب آن با حوزه روابط عمومی است.

شما به عنوان کارشناس روابط عمومی به طور مداوم با نظرات گوناگون و حتی سوالات مشتریان رو به رو خواهید بود. در این میان بد نیست ایده‌های اصلی‌تان را در قالبی داستانی تحویل مخاطب دهید. مثلا در پاسخ به سوالی درباره تاریخچه برندتان لازم نیست یک جریان

مشخص انجام شود. از این نظر شما مثل سرمرپی فوتبالی هستید که اگر با برنامه دقیق تیم‌تان را به میدان نفرستید، خیلی زود شش تایی خواهید شد. آن وقت نه دیگر مدیران تیم به شما اعتماد خواهند داشت، نه تماشاگران.

کارآفرینان گاهی اوقات فکر می‌کنند بی‌برنامگی خیلی هم به ضررشان نخواهد بود. البته منطق اصلی در این میان امکان شناخت جزئیات در طول زمان است. درست مثل معماری که با یک ایده اولیه کارش را شروع می‌کند و به مرور زمان در جریان ساخت بنا ایده‌اش را تغییر می‌دهد.

راستش را بخواهید، منطق بالا شاید در بسیاری از کارها به درد بخورد، اما در حوزه روابط عمومی به غیر از شکست چیز دیگری برای‌تان به همراه نخواهد داشت. خب هرچه باشد اینجا پای مشتریان با دامنه‌ای متنوع از سلاقی هم در میان است. پس نباید فقط به خودتان فکر کنید.

یک برنامه خوب در حوزه روابط عمومی الزاما نباید تمام جزئیات را شامل شود. همین که شما درکی کلی از اهداف‌تان در این حوزه داشته باشید کافی خواهد بود. به علاوه، شما باید همیشه خودتان را برای آپدیت برنامه‌ها نیز آماده نگه دارید. اینطورى دیگر هیچ وقت در بازار غافلگیر نخواهید شد.

درک خطی از مخاطب هدف: اشتباهی کشنده

همه چیز در دنیای کسب و کار به مخاطب هدف ختم می‌شود. خیلی از کارآفرینان فکر می‌کنند ایده‌ها یا ترجیحات خودشان همیشه در بازار برنده خواهد بود. این شما هم چنین پیشفرضی دارید، خیلی زود با شکست‌های بزرگ رو به رو خواهید شد.

ما در روزنامه فرصت امروز مشتریان را مهمترین سرمایه یک برند در نظر می‌گیریم. این سرمایه اجتماعی به شما کمک می‌کند تا برنامه‌ریزی بلندمدت برای برندگان داشته باشید. اشتباهی که در حوزه روابط عمومی درباره مخاطب هدف شکل می‌گیرد، درک خطی از آنهاست. به زبان خودمانی، مسئولان روابط عمومی فکر می‌کنند مشتریان یک گروه کاملا شبیه به هم با سلیقه مشابه هستند.

شما لازم نیست سال‌های سال در عرصه روابط عمومی کار کرده باشید تا متوجه اشتباه بزرگ کارآفرینان در درک اشتباه بالا شوید. مشتریان معمولا شامل گروهی کاملا متفاوت از نظر مشخصات ظاهری و حتی عادت‌های رایج هستند. چه بسا محصولی که برای گروهی از مشتریان بی‌نیابت جذاب است، از نظر گروهی دیگر مسخره به نظر برسد. این امر نیازمند فعالیت شخصی‌سازی شده تیم‌های روابط عمومی است. اینطورى شما می‌توانید به خوبی کارتان در حوزه روابط عمومی را مدیریت کرده و به فکر توسعه کسب و کارتان باشید.

از تباط با مخاطب هدف براساس سلیقه و ترجیحات هر کدام از گروه‌ها کاری نیست که شما دست‌تنها از پس آن برآیید. درست به همین خاطر استفاده از انواع ابزارهای کمکی ضروری خواهد بود. پس بد نیست سری به گوگل زده و با برخی از مهمترین ابزارهای این حوزه آشنا شوید.

عدم شفافیت و صداقت: مشکلی دائمی

روابط عمومی باید بر پایه شفافیت و صداقت جلو می‌رود. متأسفانه برخی از کارآفرینان این عرصه را با بازی‌هایی که تم مخفی کاری

نویسنده: علی آل علی

روابط عمومی یکی از مهمترین بخش‌های هر سازمان است که وظیفه ارتباط با رسانه‌ها و افکار عمومی را برعهده دارد. معمولا وظیفه ارتباط جانبی با مخاطب هدف، حفظ مشتریان و توضیحات دقیق درباره استراتژی‌های برند برعهده آن بخش قرار دارد. اگر شما هم تا حالا بیانیه‌های مختلف برندها را مرور کرده باشید، خیلی خوب با شرح وظایف این تیم‌ها آشنایی دارید؛ چراکه این روزها معمولا روابط عمومی بیشتر در قالب بیانیه‌ها و مصاحبه‌های مطبوعاتی شناخته می‌شود.

اگر بخواهیم روابط عمومی را با یک مثال ساده و دم دستی توضیح دهیم، باید به اطلاعیه‌های مختلف که از پروژه‌های سینمایی درز می‌کند، اشاره کنیم. معمولا پروژه‌های سینمایی بزرگ در طول فرآیند ساخت با شایعات بسیار زیادی رو به رو می‌شوند. در این میان معمولا بیانیه‌های رسمی درباره جزئیات پروژه برای فیلم‌بازهای حرفه‌ای مرجع نهایی محسوب می‌شود. طراحی و انتشار چنین بیانیه‌هایی به طور تخصصی در دامنه وظایف تیم‌های روابط عمومی قرار دارد. اینطورى مشکلات ادامه‌دار یا شایعات بی‌اساس هم نخواهد بود.

روابط عمومی هم مثل هر حوزه دیگری با برخی از اشتباهات رایج دست به گریبان است. به طوری که برخی از کارآفرینان به طور مداوم برای مدیریت این حوزه با مشکل رو به رو می‌شوند. ما در این مقاله قصد داریم نگاهی دقیق به برخی از اشتباهات رایج در این حوزه داشته باشیم. اگر شما هم دوست دارید کارتان در زمینه روابط عمومی با دقت بالاتری دنبال شود، در ادامه با ما همراه باشید.

شما در این مقاله نه تنها با حوزه روابط عمومی بیشتر آشنا خواهید شد، بلکه با برخی از اشتباهات رایج که اصلا فکر نمی‌کردید غلط باشند هم آشنا می‌شوید.

اشتباهات رایج در روابط عمومی

وقتی درباره اشتباهات در یک حوزه حرف می‌زنیم، معمولا انتظار داریم با خطاهای کاملا آشکار رو به رو شویم. خب راستش را بخواهید، ما در روزنامه فرصت امروز اصلا به چنین اشتباهاتی باور نداریم. اگر تشخیص اشتباهات تا این اندازه راحت بود، خب کسی اصلا در دام آنها نمی‌افتاد. ماجرا از آنجایی خطرناک می‌شود که شما با اشتباهات رایج اما کمتر شناخته‌شده رو به رو شوید.

اجازه دهید قبل از اینکه بحث‌مان خیلی گیج‌کننده شود، از یک مثال دم دستی استفاده کنیم. تیسوری را در نظر بگیرید که تمام عمر به سبک خاص خودش سرویس زده است. حالا اگر بپهو مری تازه‌ای پیدا شود و به او درباره ضررهای این مدل سرویس برای سلامت مچ دستش توضیح دهد، چه حسی به ورزشکار قه‌مان دست می‌دهد؟ بی‌شک این حس هرچه باشد، خیلی خوشایند نخواهد بود. خب چه کسی دوست دارد بعد از مدت‌ها متوجه شود عادت‌ی که فکر می‌کرده کاملا درست است، اشتباه از آب درآمده؟

ما در این مقاله قصد داریم دقیقا چنین اشتباهاتی را مرور کنیم. بنابراین خودتان را برای مرور اشتباهاتی آماده کنید که چه بسا تا قبل از مطالعه این مقاله فکر می‌کردید اصلا ایرادی ندارند.

بی‌برنامگی: هرچه پیش آید، خوش آید!

روابط عمومی باید براساس یک برنامه‌ریزی دقیق و استراتژی

