

Innhold

Introduksjon	11
Del 1 Omdømmestyring	19
Kapittel 1 Strategisk tilnærming til omdømmestyring	25
1.1. Ulike perspektiv på omdømmet	26
1.2. Identitet og omdømmegap	28
1.3. Risikohåndtering av omdømme	32
1.4. Måling av omdømme	37
Kapittel 2 Rykter og sladder	41
2.1. Hva er rykter og sladder?	42
2.2. Ryktesmedene, ryktesmia og ryktets konsumenter	44
2.3. Spredning av rykter	45
2.4. Ryktets konsekvenser	48
Kapittel 3 Tøvprat	53
3.1. Hva er tøvprat?	54
3.2. Tøvpratens funksjon	55
3.3. Tøvpratens innovative potensial	56
Kapittel 4 Ryktesmedene	59
4.1. Hvordan ryktesmedene tenker, hva de sier og hvordan de handler	62
4.2. Ryktesmeders endring av folks oppfatning ved bruk av metaforer	66

Kapittel 5 Ryktesmia	79
5.1. Ryktespredning	81
5.2. Spinndoktorene: De profesjonelle ryktesmeder	87
5.3. Designregler for spinndoktorer og andre informasjonsspinnere	90
5.4. Hvilke rykter tror vi på?	95
5.5. Konsekvenser av ryktespredning	110
Kapittel 6 Håndtering av ryktespredning	115
6.1. Håndtering av ryktespredning internt i virksomheter	116
6.2. Strategier for å hindre spredning av negative rykter	118
Del 2 Kommunikasjonsstrategi	135
Kapittel 7 Kommunikasjonsprosessen	139
7.1. Virksomheter og personer	142
7.2. BUDSKAP	149
7.3. Informasjonsbærere	154
7.4. Virkningen av kommunikasjon	160
Kapittel 8 Intern og ekstern kommunikasjon	163
8.1. Intern kommunikasjon	164
8.2. Eksternkommunikasjon	170
Kapittel 9 Kommunikasjonskulturen	185
9.1. Hva er kommunikasjonskultur?	186
9.2. Typer av kommunikasjonskulturer	192
Del 3 De ansattes personlige omdømme	203
Kapittel 10: Etablering av et godt rykte	207
10.1. Ryktet som sparekonto	208
10.2. Få solen til å skinne	209
Kapittel 11 Å opprettholde et godt rykte	215
11.1. Ryktets komposisjon	216
11.2. Moralsk atferd	219
11.3. Snakk bare positivt om den andre	221
11.4. Berøm den andre i andres påhør	223
11.5. Ytre deg alltid med utgangspunkt i andres interesser	225

11.6. Kople deg alltid til den andres perspektiv	229
11.7. Husk alltid navnet til den andre	232
11.8. Oppmuntre den andre til å snakke om seg selv	235
Kapittel 12 Å reparere et skadet rykte	239
12.1. Finstemt	241
12.2. Inngrepet må være riktig med en gang	245
12.3. Noen vil alltid være kritiske	248
12.4. Ta en defensiv posisjon	254
Kapittel 13 Personlig omdømmeidentitet	257
Referanser	269