

# Inhoudsopgave

## Deel A Theorie en verwerking

<b>Hoofdstuk 1 Communicatie, de basis</b>	<b>13</b>
1.1 Inleiding	13
1.2 Doelstellingen	13
1.3 Het begrip communicatieproces	13
1.4 Vormen van communicatie	17
1.5 De organisatie als zender	19
1.6 De doelgroep als ontvanger	25
1.7 De boodschap	29
1.8 Begrippen	34
1.9 Praktijkopdracht	36
<b>Hoofdstuk 2 De invloed van communicatie</b>	<b>37</b>
2.1 Inleiding	37
2.2 Doelstellingen	37
2.3 Ontwikkelingen vakgebied communicatie	37
2.4 Beïnvloeden van kennis, houding of gedrag	41
2.5 Mate van invloed en vormen van communicatie	42
2.6 Zeven principes van Cialdini	45
2.7 Het AIDA-model	49
2.8 Begrippen	53
2.9 Praktijkopdracht	54
<b>Hoofdstuk 3 Marketingcommunicatiemix</b>	<b>55</b>
3.1 Inleiding	55
3.2 Doelstellingen	55
3.3 Owned, paid, earned en shared media	55
3.4 Vormen van communicatie	57
3.5 Reclame	61
3.6 Sponsoring	67
3.7 Sales promotion	69
3.8 Flyers, folders en brochures	70
3.9 Magazines	70
3.10 Gesponsorde content	71
3.11 Begrippen	77
3.12 Praktijkopdracht	79
<b>Hoofdstuk 4 Wetten, codes en rechten</b>	<b>81</b>
4.1 Inleiding	81
4.2 Doelstellingen	81
4.3 Intellectueel eigendomsrecht	81
4.4 Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)	86
4.5 Wet Open Overheid (Woo)	86
4.6 Wettelijke bepalingen	88
4.7 Gedragscodes en toezichthouders	90
4.8 Begrippen	97
4.9 Praktijkopdracht	98

<b>Hoofdstuk 5 Corporate communicatie</b>	<b>99</b>
5.1 Inleiding	99
5.2 Doelstellingen	99
5.3 Wat is corporate communicatie?	99
5.4 Identiteit van een organisatie	101
5.5 Imago	104
5.6 Reputatie	108
5.7 Naamsbekendheid	110
5.8 Middelen voor corporate communicatie	111
5.9 Huisstijl	112
5.10 Begrippen	124
5.11 Praktijkopdracht	125

<b>Hoofdstuk 6 Online communicatie</b>	<b>127</b>
6.1 Inleiding	127
6.2 Doelstellingen	127
6.3 Online marketingkanalen en -middelen	128
6.4 De klantreis en online marketing	133
6.5 Targeting: de juiste doelgroep bereiken	137
6.6 E-mail marketing	140
6.7 Online verdienmodellen en afrekenmodellen	145
6.8 Meten en weten met Google analytics	147
6.9 Begrippen	155
6.10 Praktijkopdracht	156

## **Deel B Praktijkopdrachten**

<b>Praktijkopdracht 1 Het eiland Aruba (communicatie)</b>	<b>161</b>
<b>Praktijkopdracht 2 Operationeel communicatieplan</b>	<b>167</b>