



Philip Kotler, 1991

I Kotler's modell betonas viktiga förutsättningar för effektiv kommunikation. Sändaren,

- ▶ Vet vilka mottagare han önskar nå.
- ▶ Kodar sina meddelanden med hänsyn till hur mottagaren vanligtvis avkodar meddelanden.
- ▶ Sänder sina meddelandena via ett medium.
- ▶ Sändaren har kanaler för återkoppling av mottagarens reaktioner.

Kotler's kommunikationsmodell innehåller nio element.

- ▶ Två element visar parterna - sändare och mottagare.
- ▶ Två element visar verktygen för kommunikation - meddelande och media.
- ▶ Fyra element visat kommunikationsfunktioner - kodning, avkodning, svar och återkoppling.
- ▶ Ett element visar störningar - brus.

Parterna

- ▶ Sändaren: den som sänder meddelandet.
- ▶ Mottagaren: den som tar emot meddelandet.

Verktygen

- ▶ Meddelande: det som sänds.
- ▶ Media: kommunikationskanalen genom vilken meddelandet förflyttas från sändare till mottagare.

Kommunikationsfunktioner

- ▶ Kodning - meddelande kodas så att det kan sändas.
- ▶ Avkodning - meddelandet tolkas av mottagaren.
- ▶ Svar - reaktioner som mottagaren erhåller efter att ha mottagit meddelandet.
- ▶ Återkoppling - den del av mottagarens reaktioner som mottagaren meddelar tillbaka till sändaren.

Störning

- ▶ Störning - brus och andra störningar i kommunikationen.