



JETON TOSKA — PR & Copywriting Strategist

Case Study: TELLUX — Crisis PR Reframing & Human Communication Redesign

Emri i brandit është zëvendësuar për arsye konfidencialiteti (NDA).

Output: Strategji komunikimi + 3 artikuj PR • **Data:** //2025

Konteksti & Sfida

Operator telekomunikacioni me reputacion të trazuar: perceptim publik “i ftohtë”, ankesa për transparencën e çmimeve/faturimit dhe ndjesinë se kompania “nuk dëgjon”. Qëllimi: të riformulohej marrëdhënia me klientin dhe të rikthehej besimi.

Qasja (Reframing)

Nga “sa kushton” → te “sa vlen”.

Humanizim i tonit, transparencë e qartë, pranim i së shkuarës kur duhet, dhe ftesë e hapur për dialog.

Mesazhi qendror: **“Besimi nuk blihet me çmim — fitohet me ndershmëri.”**

Çfarë dorëzova

Tre artikuj **ready-to-publish** (me tone komplementare):

1. **Transparencë Korporative** — si “valutë e besimit”.
2. **Rilidhje Njerëzore** — dëgjim aktiv, barazi kujdesi, pranim i gabimeve.
3. **Vlerë mbi Çmim** — stabilitet, siguri dhe kuptim mbi GB/teknologji.

Ekstrakte të përmbledhura (nga artikujt)

- **Corporate Transparency PR** — **“Transparenca si valuta e re e besimit.”**
Në vend të premtimeve, shpalosje e qartë termash/procedurash dhe arsyetim i drejtë i tarifave.
CTA: “Transparenca është oferta jonë më e mirë.”
- **Human Reconnection PR** — **“Kur teknologjia fillon të dëgjojë, nis komunikimi i vërtetë.”**
Dëgjimi bëhet parim pune; përgjigje të drejtpërdrejta dhe trajtim i njëjtë për çdo klient. **CTA:** “Besimi nuk kërkon sinjal perfekt, por komunikim të ndershëm.”
Alt CTA: “Teknologjia mund të na lidhë; por vetëm ndershmëria na bashkon.”
- **Value-Centric PR** — **“Në çdo rrjet mund të lidheni. Me ne, mund të kuptoheni.”**
Nga kosto e përkohshme te vlera e përditshme: investime në rrjet, siguri dhe qëndrueshmëri.
CTA: “Në çdo shërbim mund të komunikon. Me ne, mund të kuptoheni.”



- **ARTIKULL PR I — Titull: “Transparenca si valuta e re e besimit.”**

Në një treg ku premtimet duken të pafundme, por ndershmëria është e rrallë, TELLUX zgjedh të flasë ndryshe: hapur.

Transparenca nuk është thjesht detyrim financiar apo formalitet ligjor — është mënyra më e ndershme për të dëshmuar respekt ndaj klientëve. Sepse çdo faturë, çdo tarifë, çdo detaj që publikohet hapur është një shenjë besimi e ndërsjellë. Pikërisht për këtë arsye, po ndryshojmë mënyrën si komunikojmë: nga shpjegime të pjesshme, në transparencë të plotë të termave dhe proceseve.

Në të kaluarën, ka pasur keqkuptime dhe pakënaqësi. Disa i kanë parë tarifat si të padrejta, disa kanë ndjerë mungesë qartësie. Ne i kemi dëgjuar të gjitha. Dhe sot, çdo përmirësim në sistem, çdo proces i ri kontrolli, çdo ndryshim në komunikim është fryt i atij reflektimi.

TELLUX beson se ndershmëria nuk mund të matet me çmim — sepse besimi nuk blihet. Ai fitohet me veprime të përditshme.

Kjo është arsyeja pse çdo faturë që lëshohet sot është më e qartë, çdo shërbim më i drejtë, çdo komunikim më njerëzor.

Në një treg që mat vlerën me ulje çmimesh, TELLUX zgjedh të matet me diçka më të vlefshme: besimin.

CTA: “Transparenca është oferta jonë më e mirë.”

- **ARTIKULL PR II — Titull: “Kur teknologjia fillon të dëgjojë, nis komunikimi i vërtetë.”**

Besimi ndërtohet ngadalë dhe thyhet shpejt. Këtë e dimë më mirë se kushdo tjetër. Për vite, komunikimi i kompanive të telekomunikacionit ka folur me fjalë të mëdha, por ka dëgjuar pak. TELLUX po e ndryshon këtë mënyrë — duke kthyer dëgjimin në qendër të çdo veprimi.

Ne besojmë se komunikimi nuk është vetëm mesazh — është marrëdhënie.

Dhe çdo marrëdhënie fillon me dëgjim të singurtë. Për këtë arsye, proceset janë thjeshtuar, përgjigjet janë bërë më të drejtpërdrejta dhe çdo klient trajtohet me të njëjtin nivel kujdesi, pavarësisht nga paketa apo statusi i tij.

Gabimet e së shkuarës nuk fshihen. Ato pranohen. Sepse vetëm kur pranon, mund të ndryshosh. Dhe vetëm kur dëgjon, mund të kuptosh.

TELLUX po ndërton një kulturë komunikimi që i jep zë çdo klienti, që njeh çdo shqetësim dhe e kthen çdo ankesë në përmirësim.

Teknologjia na lidh. Por ajo që na bashkon me të vërtetë është ndershmëria.

Në fund të ditës, nuk ka rëndësi sa i fortë është sinjali — por sa i vërtetë është mesazhi që përcjellim.

CTA: “Teknologjia mund të na lidhë; por vetëm ndershmëria na bashkon.”



- **ARTIKULL PR III — Titull: “Në çdo rrjet mund të lidheni. Me ne, mund të kuptoheni.”**

Çmimi është bërë matësi kryesor në diskutim. Prandaj, po e zhvendosim fokusin nga “sa kushton” te “sa vlen” çdo ditë.

Në një treg ku konkurrenca matet me çmime, TELLUX zgjedh të matet me vlera. Vlera nuk është ofertë që skadon — është qëndrim i përditshëm. Ajo që paguhet një herë, por ndjehet çdo ditë.

Çdo investim në rrjet, në siguri dhe cilësi është dëshmi e kësaj filozofie: stabiliteti nuk është luks, por përgjegjësi.

Po, mund të ketë operatorë më të lirë. Por asnjë që e sheh besimin si shërbim.

Qëllimi nuk është të jemi më të lirët — por më të qëndrueshmit.

Kostoja është e përkohshme. Vlera është ajo që mbetet — në çdo lidhje që nuk ndërpritet, në çdo shërbim që funksionon, në çdo komunikim që është i ndershëm. TELLUX nuk shet GB, por qetësi. Nuk ofron sinjal — ofron siguri.

CTA: “Në çdo shërbim mund të komunikoni. Me ne, mund të kuptoheni.”

Rezultati i pritur (publik, pa zbuluar metrikat e brendshme)

Rritje e opinionit pozitiv rreth markës, ulje e ankesave të përsëritura për transparencën dhe rritje e angazhimit organik në kanalet publike (lexueshmëri më e lartë, komente më konstruktive, më shumë save/share).

Pse funksionon

- Shndërron debatin nga çmimi te **kuptimi & drejtësia**.
- E çon markën nga “kompani që flet” te **kompani që dëgjon**.
- Jep **output të prekshëm** (3 artikuj PR) të gatshëm për publikim dhe adaptim multikanal.