

# РЕПУТАЦИОННЫЕ РИСКИ В DIGITAL И ИНСТРУМЕНТЫ РАБОТЫ С НИМИ

**CROS·DIGITAL**

## Доверие

Доверие – отношения, в которых участники взаимодействия уверены в порядочности и доброжелательности своего контрагента.

ОЖИДАНИЯ

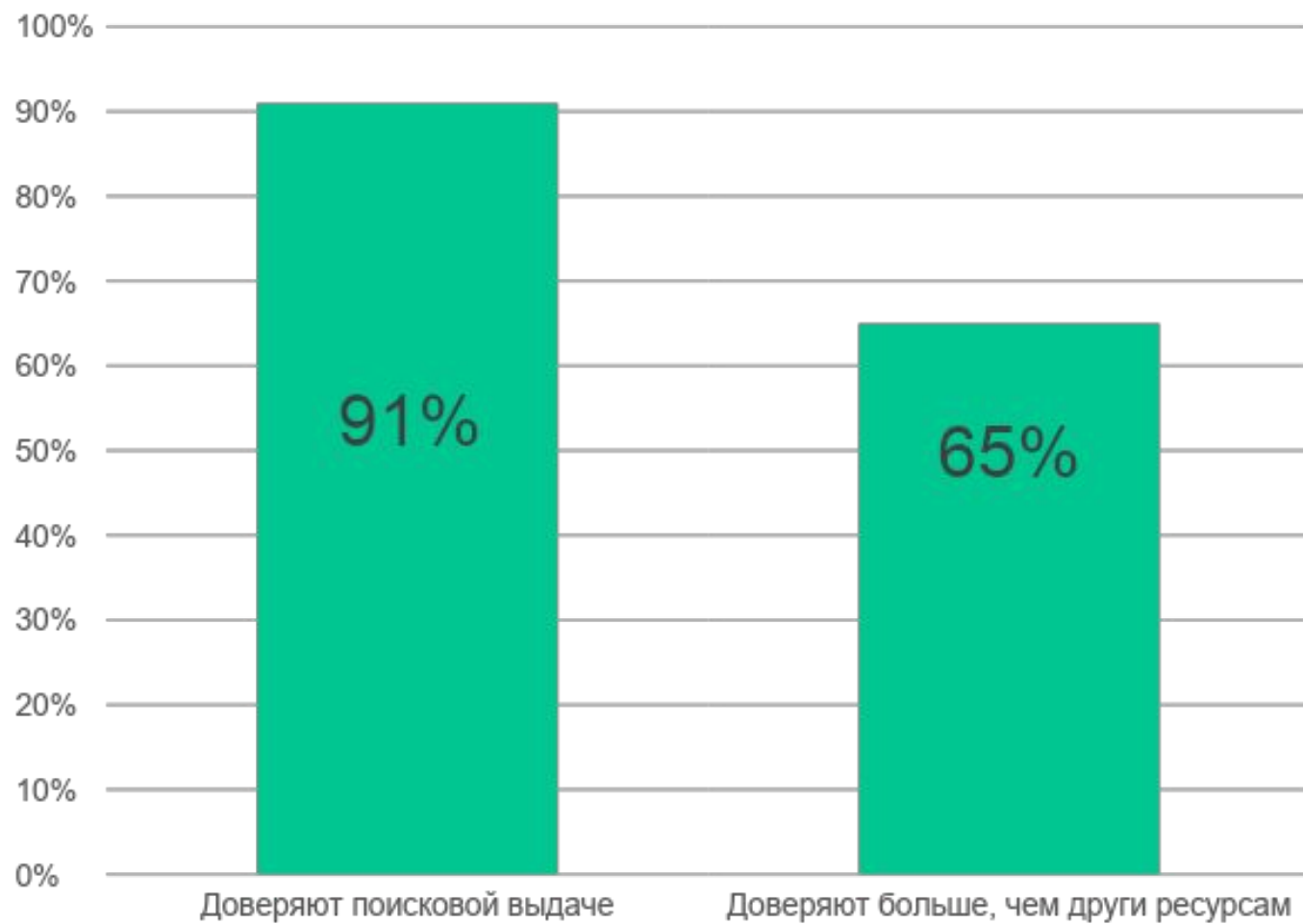
ВЕРА/УВЕРЕННОСТЬ

ПРАВИЛА

ДЕЛЕГИРОВАНИЕ



## Репутация



## Репутация

**Сформированное общественное мнение о каком-либо объекте.**

**Репутационный риск –** *риск публичного распространения (в любых формах) нежелательной для компании информации о ее деятельности и негативных суждений и оценок ее деятельности на основе такой информации.*  
**ситуация, в которой становится возможным снижения уровня доверия.**

**Репутационный кризис –** компания оказывается в центре недоброжелательного внимания. Дефицит доверия.

**Дело в том, как  
реагирует  
компания, а не  
что произошло  
на самом деле**

## Кризис в сети

1. Новость – то, что способно породить новые типы коммуникации
2. В digital есть не только знания, но и отношения
3. Можно создать обособленную среду вокруг любого новостного факта
4. Информация достоверна, если она встраивается в сетевую структуру
5. Синхронные субъект-субъектные отношения

- А управлять проектами  
сложно?

- Совсем нет. Это как  
ездить на велосипеде.  
На велосипеде,  
который горит, и ты  
горишь, и ты в аду.





## Где возникает кризис



Несвоевременная реакция, отсутствие публичной позиции,  
Отсутствие достоверной информации



## Источники угроз для репутации

1. Конкуренты
2. Сотрудники
3. Потребители
4. Сама компания
5. Внешняя среда



# Планета суши

09:22 · 22 июня 2012

443 1017

*«Планета суши», мать ее...*



АВТОР

**Сергей  
Мухамедов**  
фотограф

Фиксирование побоев в травмпункте, после указания менеджеру на обман в меню ресторана — ничто не предвещало корреспонденту НедоСМИ такой концовки замечательного вчерашнего дня.



# Филадельфия



## Начало

16 май, 2012

16:38

джентельмены, мне нужен для одного проекта смелый и наглый персонаж, который потероризирует пару-тройку ресторанов на законном основании а потом напишет про это хороший веселый отчет



сроки примерно дней 10 от сегодня, но чуть позже будет согласованный график и в него надо будет укладываться

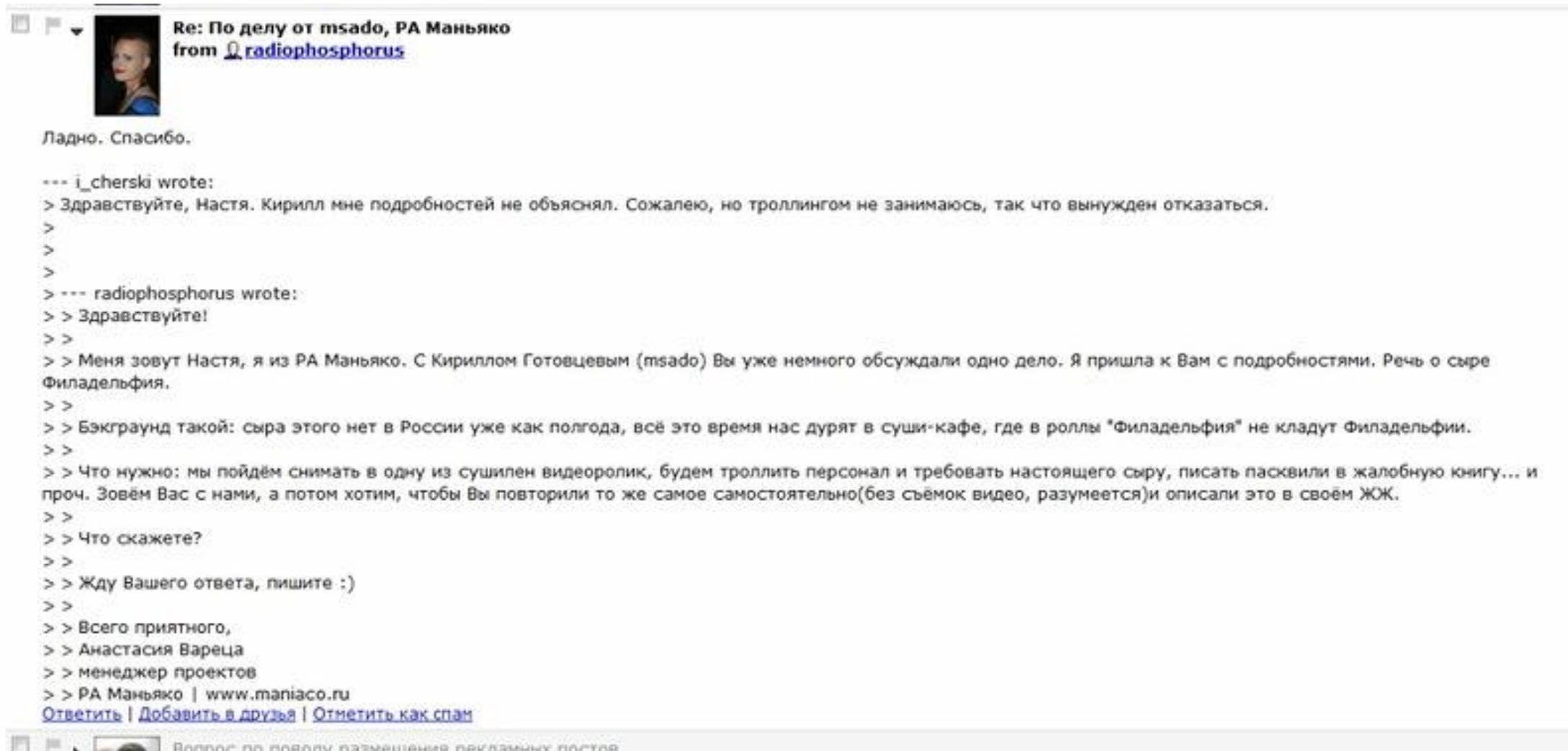
денег обсуждаю только персонально, сорри.

в москве :-)

---

♥ 71 комментариев [Оставить комментарий](#) [Поделиться](#) [Ссылка](#)

# Найм



Re: По делу от msado, RA Маньяко  
from [radiophosphorus](#)

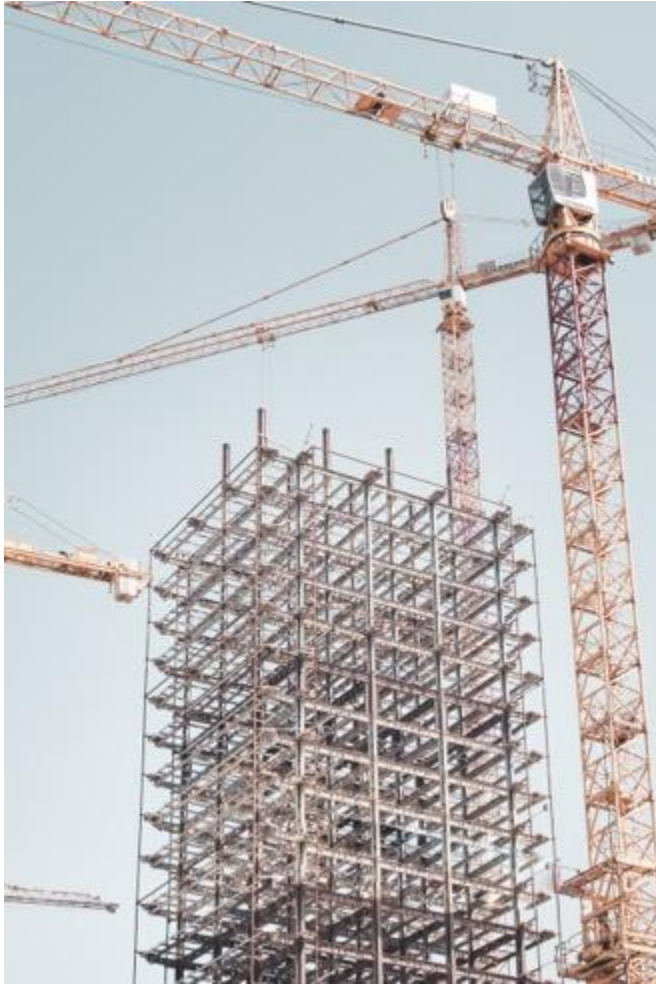
Ладно. Спасибо.

--- i\_cherski wrote:  
> Здравствуйте, Настя. Кирилл мне подробностей не объяснял. Сожалею, но троллингом не занимаюсь, так что вынужден отказаться.  
>  
>  
>  
> --- radiophosphorus wrote:  
>> Здравствуйте!  
>>  
>> Меня зовут Настя, я из RA Маньяко. С Кириллом Готовцевым (msado) Вы уже немного обсуждали одно дело. Я пришла к Вам с подробностями. Речь о сыре Филадельфия.  
>>  
>> Бэкграунд такой: сыра этого нет в России уже как полгода, всё это время нас дурят в суши-кафе, где в роллы "Филадельфия" не кладут Филадельфии.  
>>  
>> Что нужно: мы пойдём снимать в одну из сушилен видеоролик, будем троллить персонал и требовать настоящего сыру, писать пасквиль в жалобную книгу... и проч. Зовём Вас с нами, а потом хотим, чтобы Вы повторили то же самое самостоятельно(без съёмок видео, разумеется)и описали это в своём ЖЖ.  
>>  
>> Что скажете?  
>>  
>> Жду Вашего ответа, пишите :)  
>>  
>> Всего приятного,  
>> Анастасия Вареца  
>> менеджер проектов  
>> RA Маньяко | [www.maniaco.ru](http://www.maniaco.ru)  
[Ответить](#) | [Добавить в друзья](#) | [Отметить как спам](#)

Вопрос по поводу размещения рекламных постов



# Строительство



## Для тех, кто в группе риска





## Банки



## Сотрудники: как все начиналось

 **ОАО Сбербанк России** @sberbank 4h

Народный лайфхак: Если на стене мелом написать "Сбербанк", у стены образуется очередь из 30 пенсионерок. Кто пробовал? Работает?

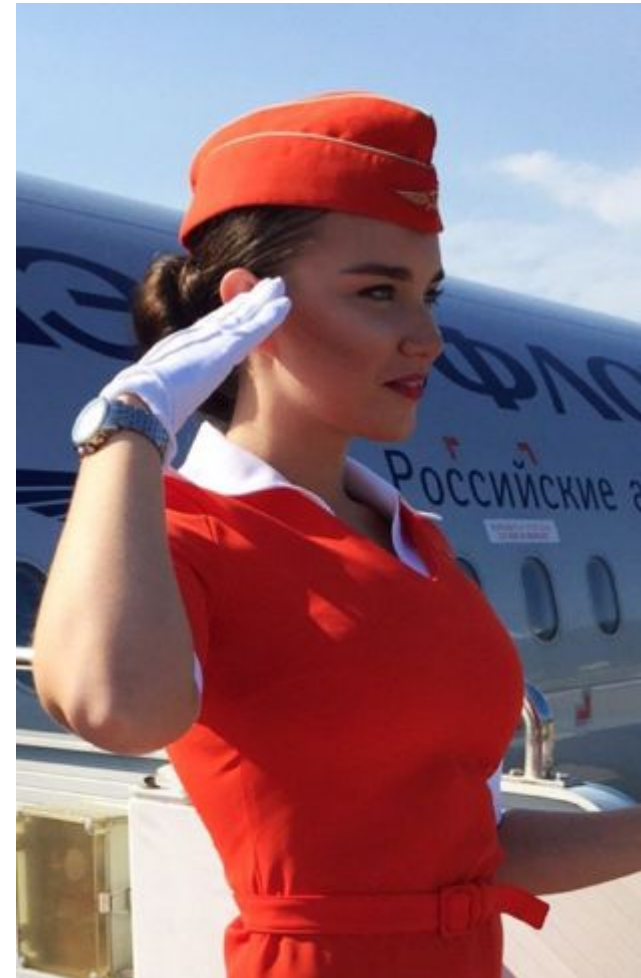
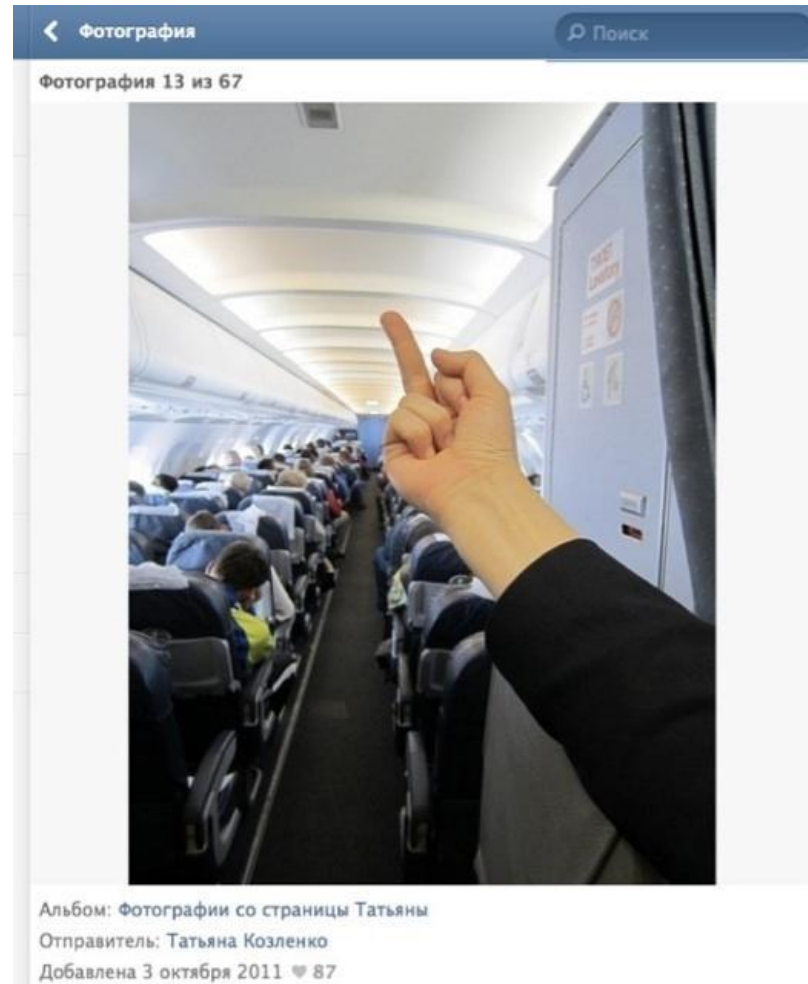
[Collapse](#) [Reply](#) [Retweet](#) [Favorite](#)

---

**422** RETWEETS    **53** FAVORITES



# Аэрофлот



## Leroy Merlin



**Galina Panina**

about 5 months ago



В связи с сложившейся обстановкой считаю правильным покинуть занимаемую должность директора PR в компании Леруа Мерлен.

Бизнес занимается только бизнесом и никогда не должен быть вовлечён в политику. Поэтому если тень от моих действий ложится на репутацию компании- я должна покинуть компанию.

С этого момента прошу ни один мой пост или комментарий бывший или будущий не связывать с компанией Леруа Мерлен.

👍 385

💬 41

➦ 76



## Компании против себя



## Потребители





## Внешняя среда: ИНВИТРО vs Petya

- 710 публикаций в СМИ,
- В 73% сообщений у ИНВИТРО – главная роль,
- Цитирование встречается в 61% сообщений,
- Более 52,6 млн контактов,
- На 30% выросло количество обращений ведущих СМИ за комментариями.

# Пока не случилось

## 1. Инвентаризация реальных и потенциальных рисков

- Систематизация рисков
- Предварительная оценка рисков
- Составление матриц рисков

## 2. Оценка рисков

- Утверждение значимости рисков по направлениям
- Определение ответственных (кризисных лидеров)
- Определение линии экспертной защиты

## 3. Подготовка сценариев

- Разработка контента и регламентов антикризисных коммуникаций (*Красная папка*)
- Проведение деловой игры по отработке регламентов антикризисного реагирования
- Внедрение регламентов в деятельность компании

## Сервисные риски

ЗНАЧИМОСТЬ	ОЧЕНЬ СЕРЬЕЗНЫЙ					
	СЕРЬЕЗНЫЙ		Постоянные очереди на кассах		Нарушение персоналом поведенческих регламентов	Нарекания по уровню сервиса и отношению к клиентам
	СРЕДНИЙ		Отсутствие условий для инвалидов	Нарекания по уровню сервиса и отношению к клиентам		
	НИЗКИЙ			Неудовлетворит. обработка жалоб и обращений		
	МИНИМАЛЬНЫЙ			Несоответствие стоимости ценнику		
		МИНИМАЛЬНАЯ	НИЗКАЯ	СРЕДНЯЯ	ВЫСОКАЯ	ОЧЕНЬ ВЫСОКАЯ
		ВЕРОЯТНОСТЬ				

## Продуктовые риски

ЗНАЧИМОСТЬ	ОЧЕНЬ СЕРЬЕЗНЫЙ					
	СЕРЬЕЗНЫЙ		Химические заражения продукции Отзывы товара с полок из-за качества		Микробиологическое заражение (вред здоровью покупателя) Потеря качества из-за хранения/доставки	
	СРЕДНИЙ			Биологическое заражение продукции (животные, насекомые)		
	НИЗКИЙ			Механическое и биомеханическое загрязнения продукции Выявление «недовеса» товара		
	МИНИМАЛЬНЫЙ					
		МИНИМАЛЬНАЯ	НИЗКАЯ	СРЕДНЯЯ	ВЫСОКАЯ	ОЧЕНЬ ВЫСОКАЯ
		ВЕРОЯТНОСТЬ				

# Происшествия

ЗНАЧИМОСТЬ	ОЧЕНЬ СЕРЬЕЗНЫЙ			Смерть или увечье покупателя		
	СЕРЬЕЗНЫЙ			Взрыв или пожар в магазине с жертвами Обрушение конструкций магазина		
	СРЕДНИЙ	Стачки, забастовка		Эпидемия среди персонала Случай смерти сотрудника		
	НИЗКИЙ	Серверный сбой	Псевдо-теракт	Ограбление магазина Случаи краж со стороны персонала	Масштабные нарушения и ДТП с участием транспорта компании	
	МИНИМАЛЬНЫЙ					
		МИНИМАЛЬНАЯ	НИЗКАЯ	СРЕДНЯЯ	ВЫСОКАЯ	ОЧЕНЬ ВЫСОКАЯ
		ВЕРОЯТНОСТЬ				

# Региональные

<b>ЗНАЧИМОСТЬ</b> ОЧЕНЬ СЕРЬЕЗНЫЙ СЕРЬЕЗНЫЙ СРЕДНИЙ НИЗКИЙ МИНИМАЛЬНЫЙ	ОЧЕНЬ СЕРЬЕЗНЫЙ			Случай смерти сотрудника		
	СЕРЬЕЗНЫЙ	Несоблюдение санитарных норм Конфликты персонала по религиозным и нац. причинам	Нарушение экологических норм, в т.ч. по утилизации Биологическое заражение	Конфликт из-за строительства /открытия новых точек Эпидемия персонала		
	СРЕДНИЙ	Выявление недовеса товара Очереди Превышение нитратов в продукции	Биомеханическое заражение Конфликт при возврате товара Несоответствие стоимости товара ценнику в зале	Потеря качеств из-за нарушений хранения и доставки Ограбление магазина Выявление краж персоналом		
	НИЗКИЙ	Проверки Госпожнадзора Проверки АТИ		Неудовлетворит. работа с обращениями и жалобами Ошибки кассира магазина	Неправильная маркировка продукции Превышение магазином норм по шуму	ДТП и нарушения с транспортом компании
	МИНИМАЛЬНЫЙ		Обесточивание магазина Псевдо-теракт	Отсутствие парковок и заграждение проездов		
	МИНИМАЛЬНАЯ НИЗКАЯ СРЕДНЯЯ ВЫСОКАЯ ОЧЕНЬ ВЫСОКАЯ					

**ВЕРОЯТНОСТЬ**



# Регуляторные риски

<b>ЗНАЧИМОСТЬ</b> очень серьезный серьезный средний низкий минимальный	очень серьезный						
	серьезный	Выявление контрафактной продукции	Обвинение в искажении фин показателей	Фин. нарушения – Обвинения Центробанка Дешевые заменители в ассорт. Политические провокации			
	средний	Конфликты с таможенными органами	Использование труда нелегалов	Нарушения при проверках Роспотребнадзора Нарушения при проверках Роспотребнадзора	Антимонопольные нарушения		
	низкий	Проверки Госпожнадзора Проверки АТИ		Торговля товарами попавшими под санкции Ненадлежащая реклама Нарушения при проведении акций	Продажа алкоголя несовершеннолетним		
	минимальный		Нелицензионное оборудование				
		минимальная	низкая	средняя	высокая	очень высокая	

**ВЕРОЯТНОСТЬ**

## Финансово-экономические риски

ЗНАЧИМОСТЬ	очень серьёзный		Снижение доли рынка			
	серьёзный		Коррупционные случаи Срывы планов по расширению	Снижение динамики продаж Повышение цен на категорию товаров в отдельном регионе	Рост конечных цен вследствие макроэкон. условий	
	средний		Мошенничество с использованием бренда	«Пустые полки» вследствие резкого роста спроса на категорию		
	низкий		Выявление корпоративного шпионажа			
	минимальный	Недостаток инфо о стратегии компании				
		МИНИМАЛЬНАЯ	НИЗКАЯ	СРЕДНЯЯ	ВЫСОКАЯ	ОЧЕНЬ ВЫСОКАЯ

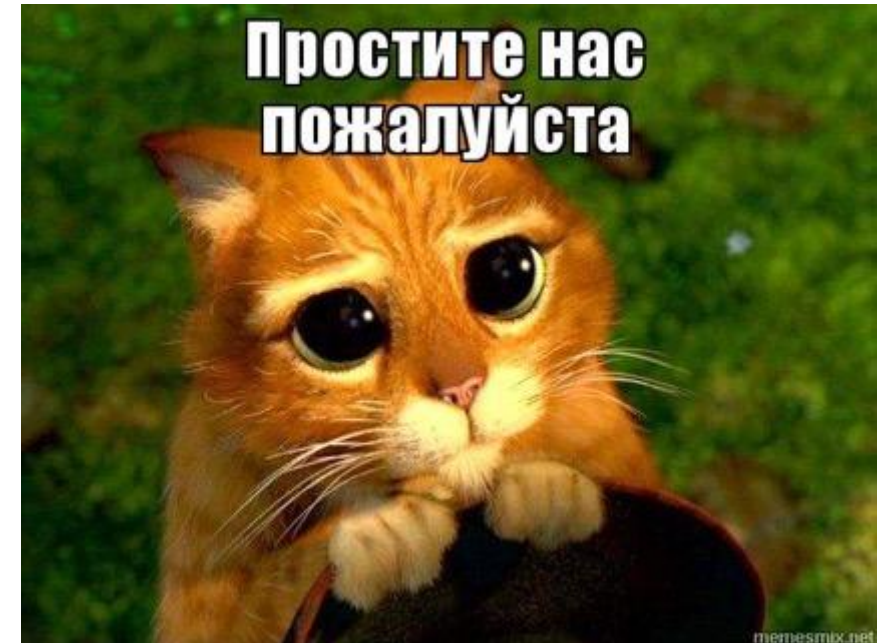
ВЕРОЯТНОСТЬ

# Корпоративные риски

ЗНАЧИМОСТЬ	очень серьёзный							
	серьёзный	Утечка персональных данных клиентов	Иски к руководству	Обвинения мажорных акционеров в сделках с заинтересованностью Громкие увольнения				
	средний		Обвинения со стороны миноритариев Критика стратегии компании со стороны сотрудников	Утечка конфиденц информации				
	низкий	Срыв сроков отчетности перед рейтинговыми агентствами	Конфликты персонала по нац, этн и религ причинам Коллективные трудовые споры	Претензии линейного персонала к руководству Недостаток инфо о приходах, уходах и вознаграждении топ-менеджмента				
	минимальный							
		минимальная	низкая	средняя	высокая	очень высокая		
	ВЕРОЯТНОСТЬ							

## Реагируем: варианты

1. Подтверждаем и извиняемся
2. Отказываемся от вины
3. Интерпретируем
4. Вытесняем
5. Молчим



## Реагируем на кризис

1. Собственные каналы коммуникации в медиа
2. Включение в дискуссии на внешних площадках своими силами и силами агентов
3. Внедрение новых фреймов во внешнее информационное поле (блоги, внешние площадки, телеграм-каналы)
4. Формирующие опросы

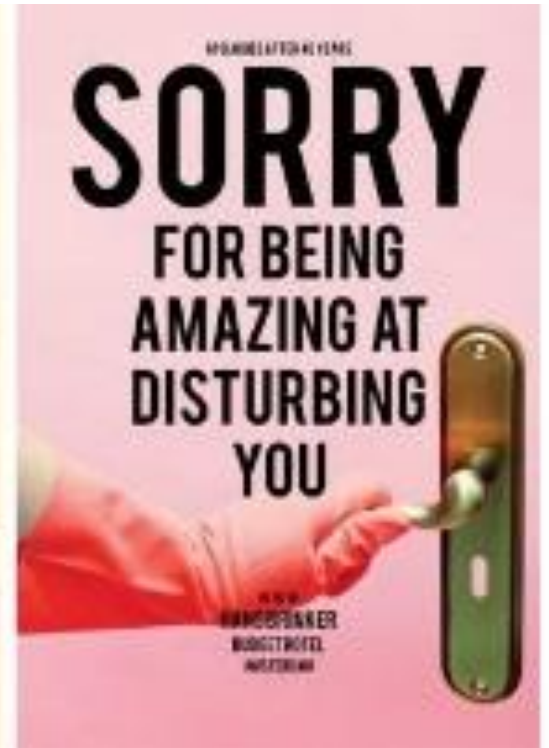
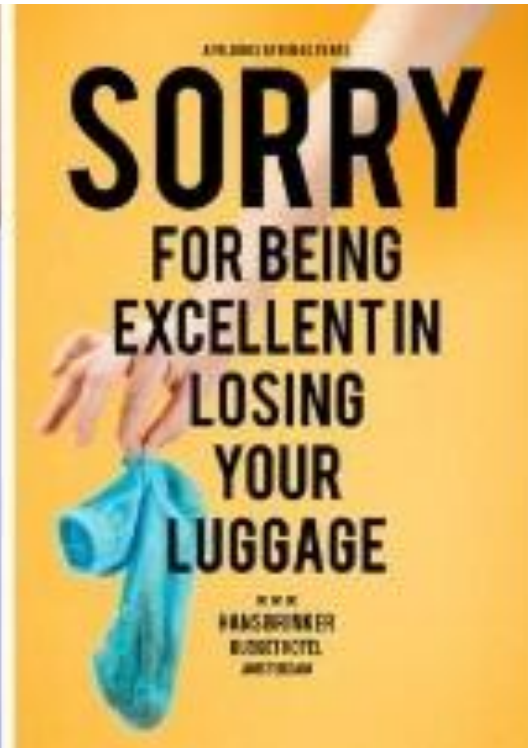




## Трипадвайзер



Самый худший отель в Амстердаме отработал кризис рекламными инструментами



**СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ**

**CROS·DIGITAL**