



**familyspace**  
территория родственников



**РИФ+КИБ 2010**

21–23 АПРЕЛЯ 2010 ПАНСИОНАТ «ЛЕСНЫЕ ДАЛИ»

# Управление репутацией – животрепещущие кейсы

Апрель 2010



- Кейс Лукойл
- Кейс ВТБ
- Кейс British Airways



# В результате недостаточного внимания к репутации в блогах и социальных сетях негативная репутация индивидуума полностью перешла на компанию

Происходит перенос проблемы с Баркова на Лукойл

Идет обсуждение Баркова и выражение негодования. Обсуждают не Лукойл, а Баркова.

25 февраля  
Происходит авария



Новости

Блоги

Социальные сети

Оффлайн-акции

25/02

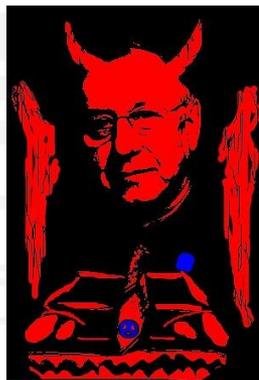
Март  
2010

К Баркову теряется интерес. Начинается атака на Лукойл.

Степень  
запущенности  
проблемы



# Из неприязни к индивидууму...



## Раскольников

2 женщины убито  
студент  
топор  
преступление и наказание

## Барков

2 женщины убито  
глава нефтяной компании  
Мерседес  
преступление без наказания

## СПРАВЕДЛИВОСТЬ



## Блатной номер

Символ статуса или печать презрения?

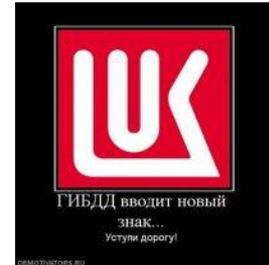
# ...протест людей переносится на компанию...



**Я НЕ ЗАПРАВЛЯЮСЬ  
НА ЛУКОЙЛЕ**



**В аварии на Ленинском проспекте  
виноват водитель вице-президента «Лукойла»**



**твое начальство торгует  
краденными ресурсами  
и убивает людей?  
ололо!**

**В контакте** Главная Быстрые сообщения Группы Люди Приложения Выйти Поиск

**Бойкот заправки компании "Лукойл"**

Информация

О группе  
Название: **Бойкот заправки компании "Лукойл"**  
Тип: Организация  
Категория: Бизнес  
Описание: Растерявник погибших в аварии с участием вице-президента «Лукойла» Анатолия Барова обратились с открытым письмом к общественности, в котором они изложили свою версию произошедшего и призвали прекратить «защитные» убоицы со спонсорскими и «спасательными»

Контактная информация  
Веб-сайт: <http://atbarov2001.livejournal.com/>  
Город: Москва, Россия

Пригласить в группу  
Вступить в группу

Видео  
2 видеозаписи из ленты. Все

ДТП

25 февраля, в 8 утра произошла авария Mercedes-Бенц класса с регистрационным номером, находясь вице-президент Баров, выехал на встречную полосу Сурикова СЗ. За рулем Сурикова находился погибший на месте, на пассажирском сиденье Бар Сидельников, который скончался через несколько часов в больнице.

У погибшей Ольги осталось 1,5-годовалое сыночек, авария, на месте происшествия и не увидит свою маму.

Это открытая группа. В ней может вступить любой желающий.

Администрация



**Я НЕ ЗАПРАВЛЯЮСЬ  
У УБИЙЦ. НИКОГДА**



**Восстанови  
Справедливость**



**FUCKOIL**  
familyspace  
территория родственников

# ...И ВЫХОДИТ на улицу



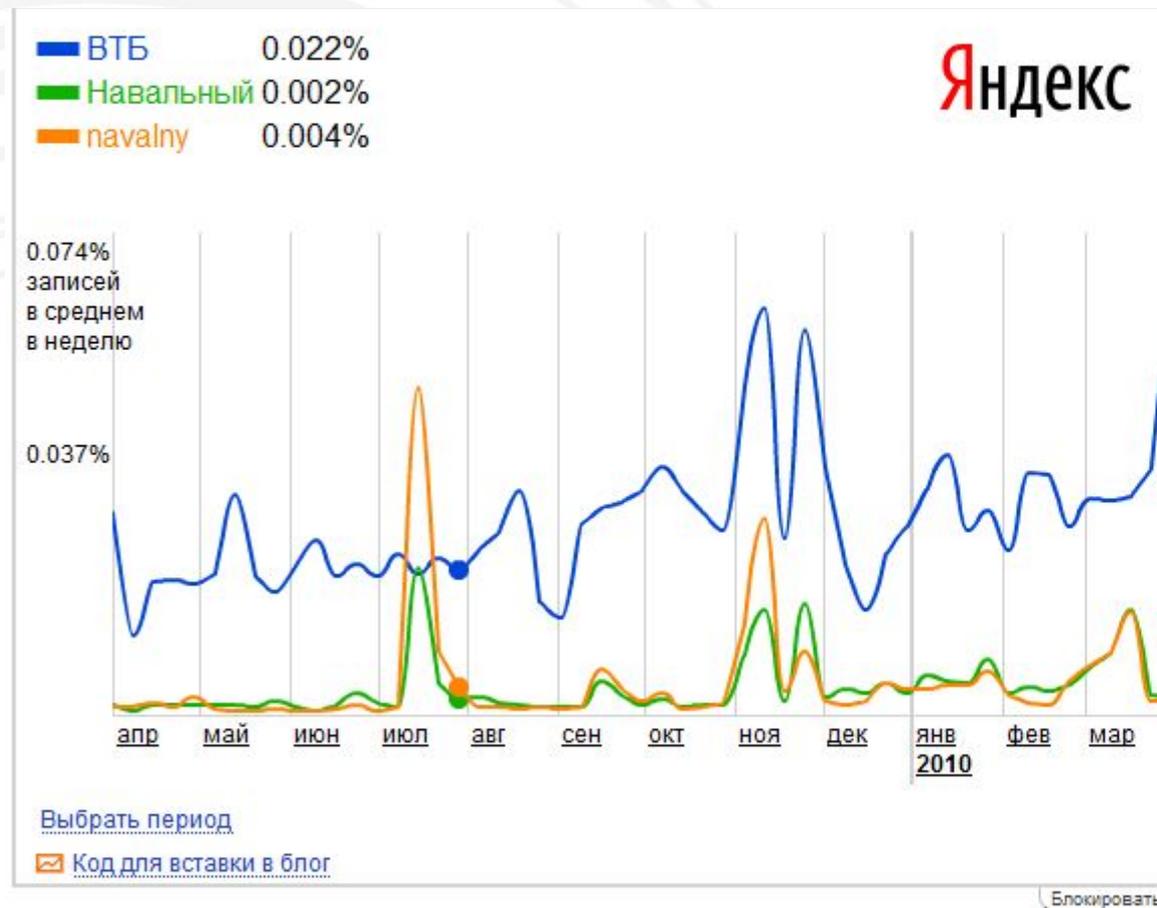
Съезд на третье кольцо с Кутузовского проспекта, 13  
марта 2010, 16:50



Фотография в альбоме  
Вконтакте

- Кейс Лукойл
- Кейс ВТБ
- Кейс British Airways

# Наличие одного блоггера может колоссально влиять на репутацию всей компании



- Кейс Лукойл
- Кейс ВТБ
- Кейс British Airways



# British Airways 2010 – фотосессия на порносайтах

В феврале 2010 компания планировала сокращение сотрудников

Сотрудники не ожидали массового распространения фотографий и появления на порносайтах

Репутация компании пострадала (так ли? ;) )



# British Airways и Virgin Atlantic 2008



Ноябрь 2008 – персонал по регистрации пассажиров аэропорта Гатвик обсуждает пассажиров в группе Фейсбука

Новости появляются на других сайта и на телевидении

Серьезный репутационный ущерб



13 жалоб на пассажиров при регистрации

13 сотрудников уволено

Нанесен репутационный ущерб

