

STATOIL

Управление репутацией и репутационные риски в Интернете

Татьяна Андриалович

Менеджер по корпоративным коммуникациям

«Статойл Энерджи энд Ритэйл Раша»

Репутация как часть бизнеса



АКУЛА

Ваша репутация - это то, что говорят у вас за спиной.

Эдгар Хау

Что такое репутация?

ДА

- Нематериальные вложения
- Лояльность
- Goodwill
- Стратегическое лидерство
- Управление кризисными ситуациями

НЕТ

- Только PR
- Только CSR
- Только реклама
- Маркетинговые уловки
- Имидж компании

ПИРАМИДА: “имидж и репутация”



70 %

Стоимости компании составляют нематериальные активы

”Репутация рождается внутри компании”

”Репутация рождается внутри компании”

Репутация должна стать обязанностью каждого сотрудника

Внутренние и внешние коммуникации тесно взаимосвязаны

События

Истории

Публикации

События

Культура

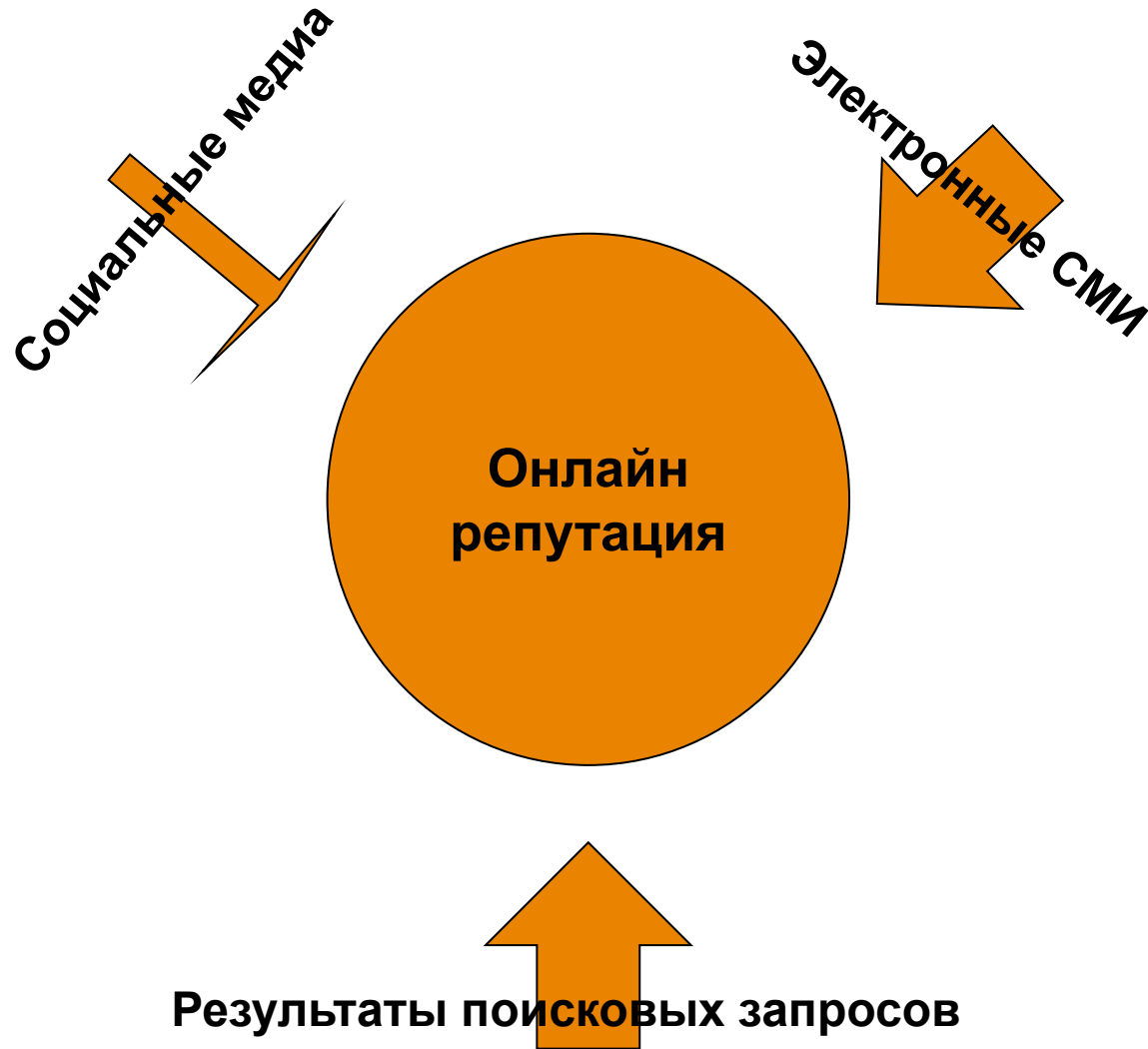
“Репутация создается на основе историй”

Управление репутацией – «влияние» на эти истории

Свойства информации в Интернете

- Интерактивность
- Доступность
- Долговечность
- Самовоспроизводимость
- Многоавторство
- Непредсказуемость

Онлайн репутация



Управление репутацией



Мнение аудитории социальных медиа важно учитывать

...**2/3** мировой аудитории Интернет пользуется социальными сетями;

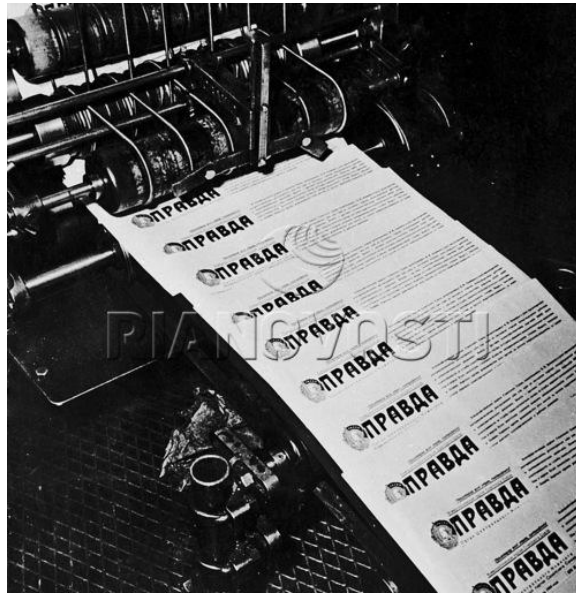
...**34%** заметок в блогах имеют отношение к продуктам и брендам;

...**25%** поисковых результатов о 20 крупнейших брендах – это ссылка на пользовательский контент;

...**74%** пользователей социальных медиа доверяют рекомендациям других пользователей;

...**14%** пользователей социальных медиа доверяют стандартной рекламе.

Эра социальных медиа



Социальные сети в мире



licensed under Attribution-NonCommercial-ShareAlike 2.0 Germany | Ludwig Gatzke | <http://flickr.com/photos/stabilo-boss/>

Социальные сети в России



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



Из неприязни к индивидууму...

...протест людей переносится на компанию...

...и выходит на улицу



В КОНТАКТЕ | главная | быстрые сообщения | группы | люди | приложения | выйти | Поиск

Бойкот заправок компании "Лукойл"

Информация

О группе:
 Название: Бойкот заправок компании "Лукойл"
 Тип: Организация
 Категория: Объединения - Бизнес
 Описание: Родственники погибших в аварии с участием вице-президента «Лукойл» Анатолия Баркова обратились с открытым письмом к общественности, в котором они изложили свою версию произошедшего и призвали «оставить в покое» убитых со спецагентами и спецслужбами»

Контактная информация:
 Веб-сайт: <http://abstract2001.livejournal.com/>
 Город: Москва, Россия

ДТП

25 февраля, в 8 утра произошла авария на площади Гагарина. Mercedes 5-класс с регистрационным номером с 398 сс 77, в котором находился вице-президент компаний "Лукойл" Анатолий Барков, выехал на встречную полосу и столкнулся с красным Citroen C3. За рулем Citroen находилась Ольга Александровна, которая погибла на месте, на пассажирском сиденье находилась её сестра Вера Сидоровна, которая от полученных травм скончалась через несколько часов в реанимации.

У погибшей Ольги осталась 1,5-годовалая дочка Надя. Маленькая беззащитная девочка, маленькая крошечка и никогда больше ее не дожидается и не увидит свою маму.

ДТП - очевидцы говорят что виноват Mercedes
 2 мар в 2:34 | 0 комментариев

ДТП с участием вице-президента ЛУКОЙЛ
 1 мар в 1:04 | 0 комментариев

Руководство
 Сергей Алленых



British Airways и Virgin Atlantic



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

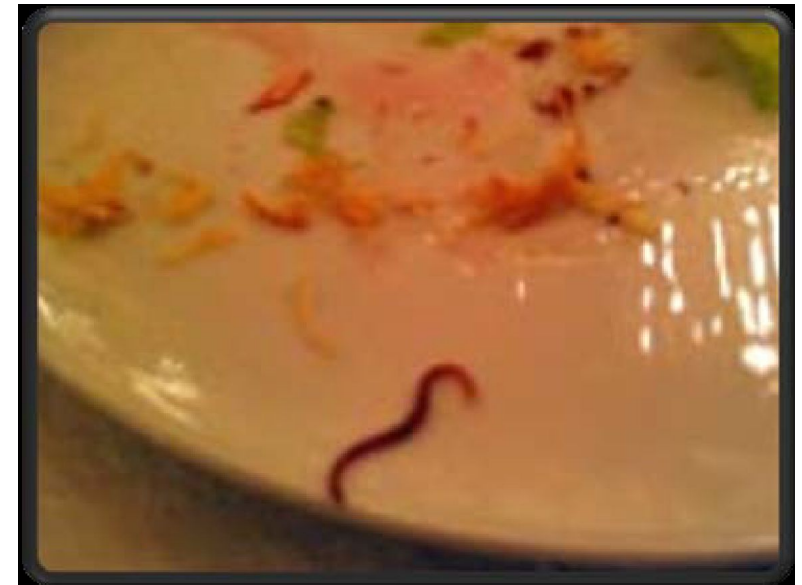
Нанесен репутационный ущерб



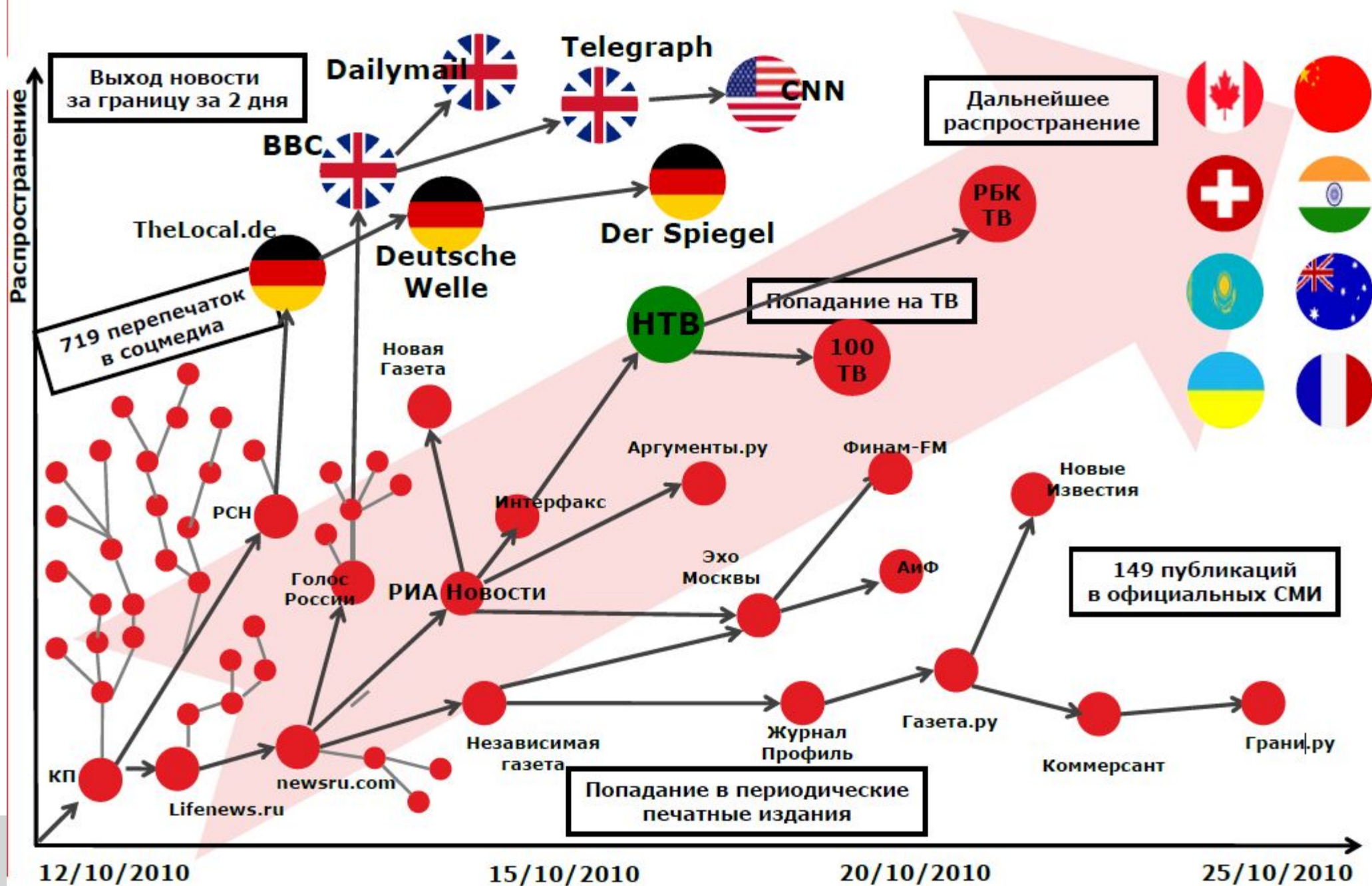
Зеленин и червяк

Д. Зеленин в Twitter 12 октября 2010:

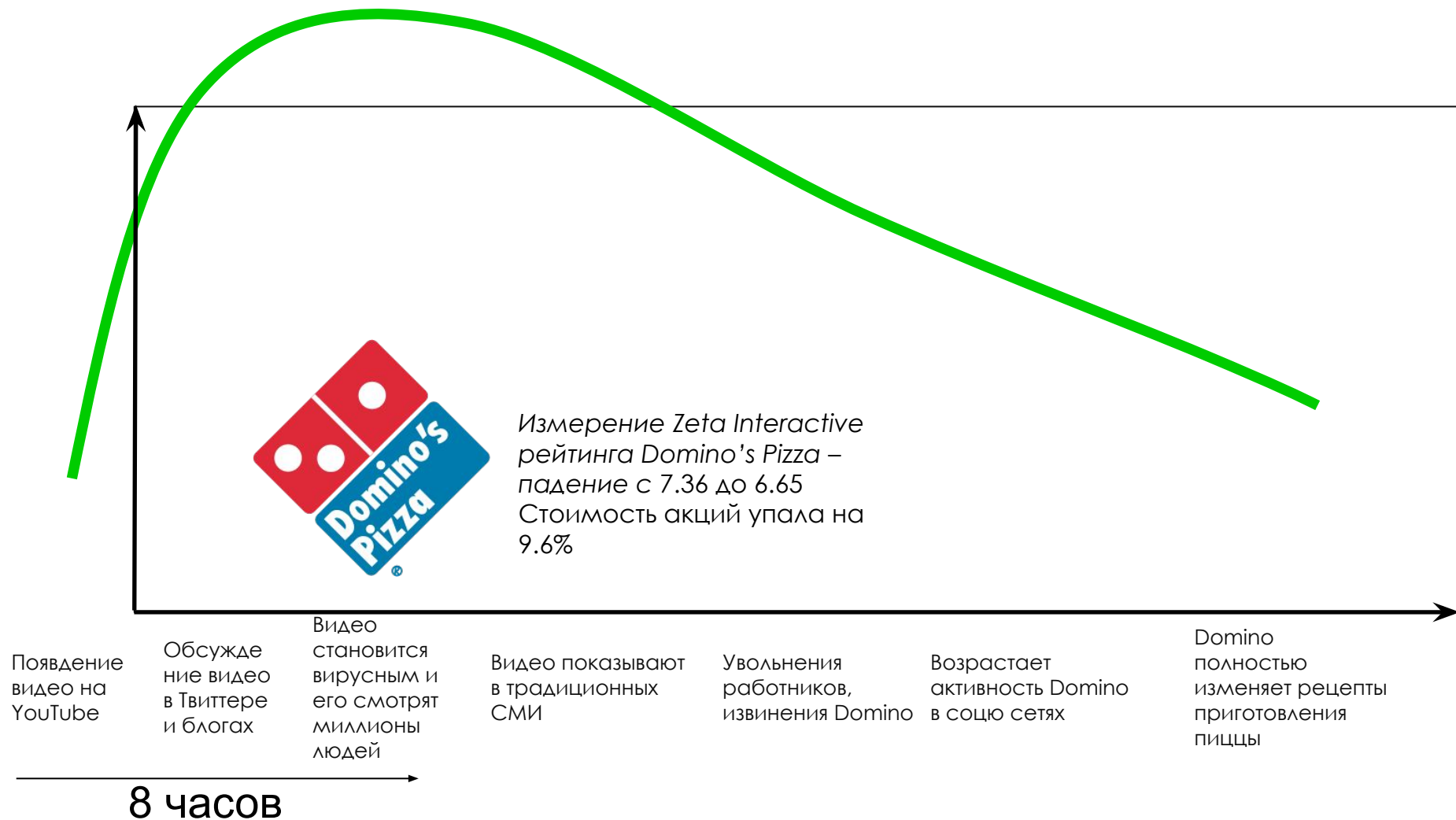
«Такое случается и в Александровском зале. Вместе с говядиной подают салат с живыми дождевыми червями. Своеобразный способ подчеркнуть, что салатный лист свежий»



Пример: Зеленин и червяк



Информация распространяется со скоростью света



United Breaks Guitars



Рекомендации

- Репутация рождается внутри компании.
- Не вступать в полемику.
- Не отрицать факты (в Интернете любая информация может быть проверена без труда).
- Не отмалчиваться, не пускать общественное мнение на «самотёк».
- Признать проблему и принять меры.
- Сбить негатив нейтральной информацией.
- Использовать технические инструменты для борьбы с негативной информацией.
- Работать с лидерами мнений

Thank you

Presentation title

Presenters name

Presenters title

E-mail address, tel: +00 00 00 00

www.statoil.com