

Управление репутацией и репутационные риски в Интернете

Татьяна Андриалович Менеджер по корпоративным коммуникациям «Статойл Энерджи энд Ритэйл Раша»

*

Репутация как часть бизнеса



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

HET

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



ПИРАМИДА: "имидж и репутация"





70%

Стоимости компании составляют нематериальные активы



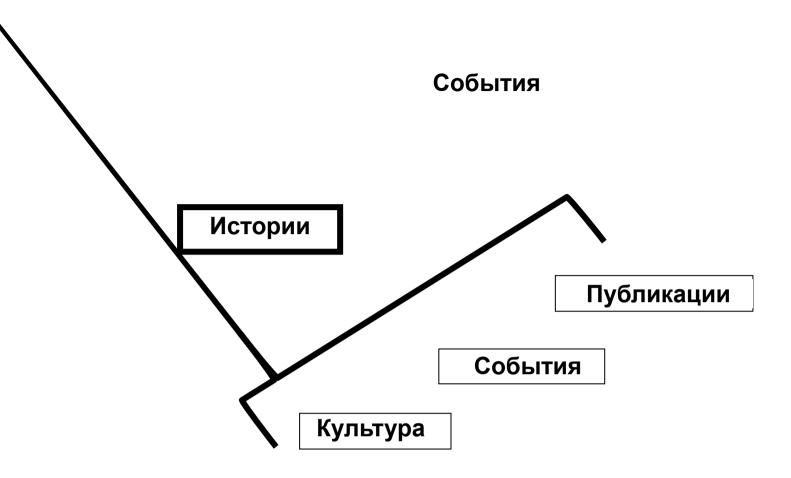
"Репутация рождается внутри компании"

"Репутация рождается внутри компании"

Репутация должна стать обязанностью каждого сотрудника

Внутренние и внешние коммуникации тесно взаимосвязаны





"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;

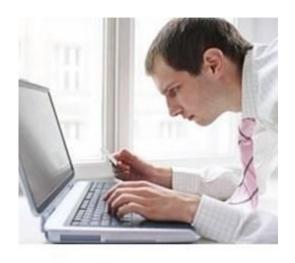
...25% поисковых результатов о 20 крупнейших брендах – это ссылка на пользовательский контент;

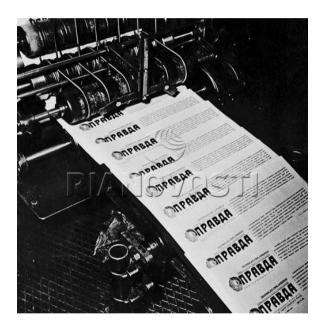
...74% пользователей социальных медиа доверяют рекомендациям других пользователей;

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



Эра социальных медиа









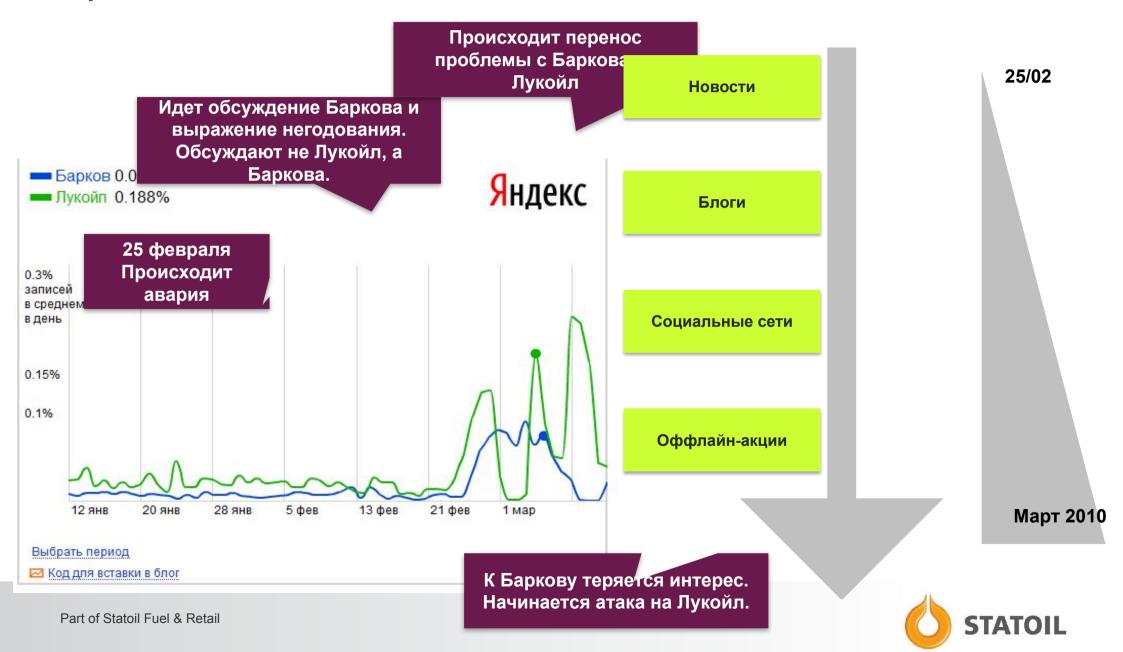
Социальные сети в мире

Социальные сети в России





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

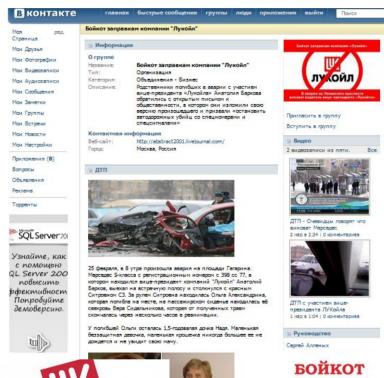


Из неприязни к индивидууму...

...протест людей переносится на компанию...

...и выходит на улицу











LUKOIL **ВОССТАНОВИМ**



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

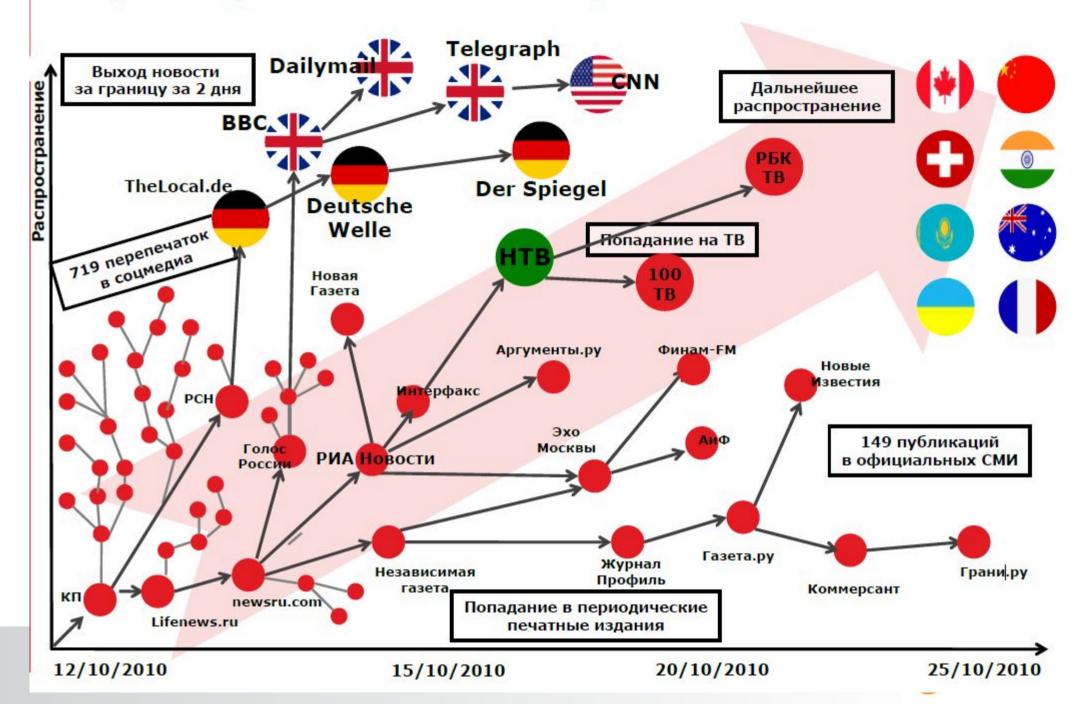
Д. Зеленин в **Twitter 12 октября 2010**:

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

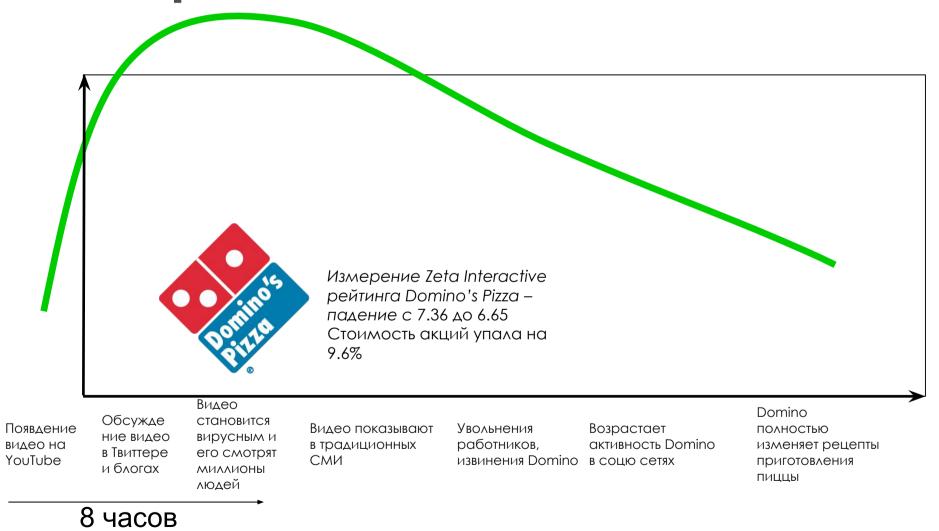




Пример: Зеленин и червяк



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

