

Репутационный
капитал.
Как накопить и
не потратить?



Репутация

- Составившееся общее мнение о достоинствах или недостатках кого-чего-н. [латин. reputatio, счет, счисление].
- Слава человека, добрая и дурная, как и чем кто слывет, общее мнение о ком (франц.)
- Общественное мнение, сложившееся о ком-л., чем-л. на основании его качеств, достоинств, недостатков и т. п.
- Приобретаемая кем-чем-н. общественная оценка, общее мнение о качествах, достоинствах и недостатках кого-чего-н.

Имидж и репутация

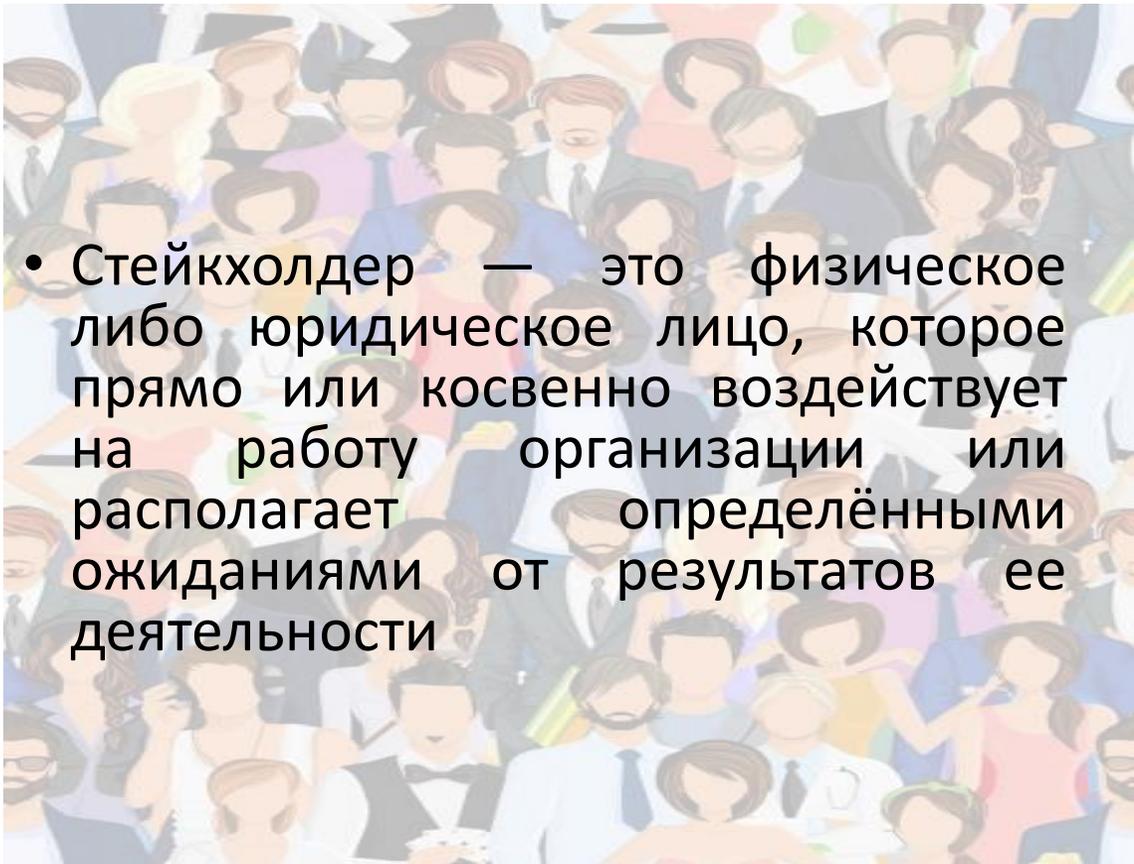
- Имидж организации основывается на эмоциональных представлениях о ней, а репутация – на конкретных действиях.
- Имидж на деле не отражает характеристик организации.
- В отличие от имиджа, репутацию невозможно просто «создать» и декларировать.
- Репутация зарабатывается в зависимости от деятельности организации и ее восприятия общественностью и становится хорошей или плохой.
- Практически любое действие организации, например, заключение крупного партнерского соглашения, влияет на ее репутацию.

Имидж — это то, что организация сама о себе думает (и хочет, чтобы так думали другие), а репутация — сумма мнений, общественная оценка «со стороны»



Репутационный капитал

- это репутация организации в глазах стейкхолдеров

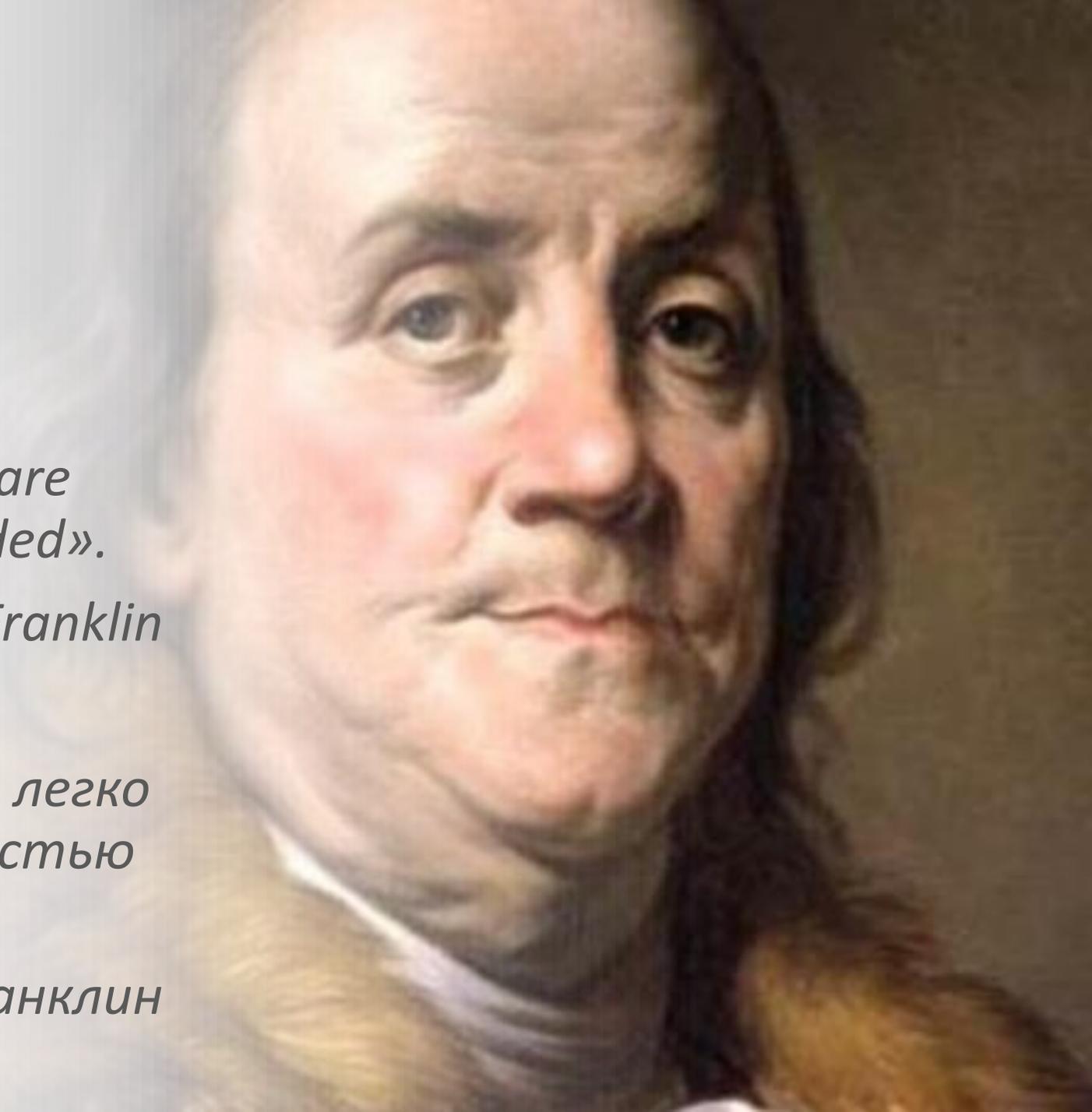


- Стейкхолдер — это физическое либо юридическое лицо, которое прямо или косвенно воздействует на работу организации или располагает определёнными ожиданиями от результатов ее деятельности

- общие нормы и ценности и образцы поведения;
- отношения (связи) между основными заинтересованными сторонами, а также доверие и готовность сотрудничать, которые организация развивает и стремится построить и поддерживать вместе с внешними заинтересованными сторонами;
- нематериальные активы, связанные с брендом и репутацией, созданными организацией.

Репутационный
капитал



- 
- A portrait of Benjamin Franklin, an elderly man with white hair, wearing a white cravat and a brown coat. The portrait is on the right side of the slide, partially overlapping the text.
-
- *«Glass, porcelain and reputation are easily cracked and never well mended».*

Benjamin Franklin

- *«Стекло, фарфор и репутация легко дают трещину и никогда полностью не восстанавливаются»*

Бенджамин Франклин

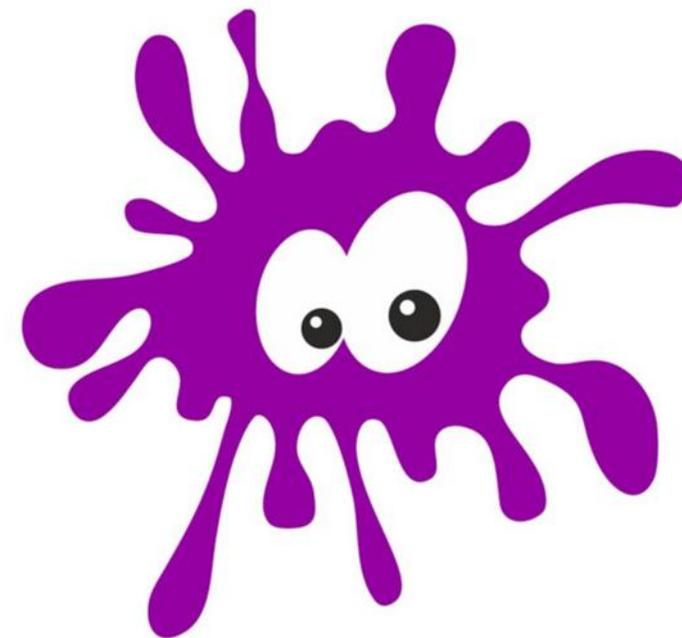


«Единственное , что можно подмочить,
но нельзя высушить – это репутация»

Подмочить - заделать козу, нанести вред, подвести под монастырь, нанести ущерб, подвести мину, подставить подножку, наслать шкodu, устроить шкodu, подложить мину, испачкать, нашкодничать, подложить свинью, подставить ногу, напакостничать
...

Словарь синонимов

Какой может быть репутация?



«Без паблисити нет просперити»

*Илья Ильф / Евгений Петров
«Колумб причаливает к берегу»*

- **Publicity**

известность, популярность, публичная оценка вашей деятельности

- **Prosperity**

неустойчивый, ненадежный подъем, временное, сомнительное процветание





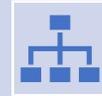
Оценить репутацию



Пирамида формирования репутации



Обращусь в первую очередь, буду рекомендовать коллегам и друзьям



Пожалуй обращусь. Но чем организация мне интересна и что может мне предложить?



Знаю, что организация из себя представляет



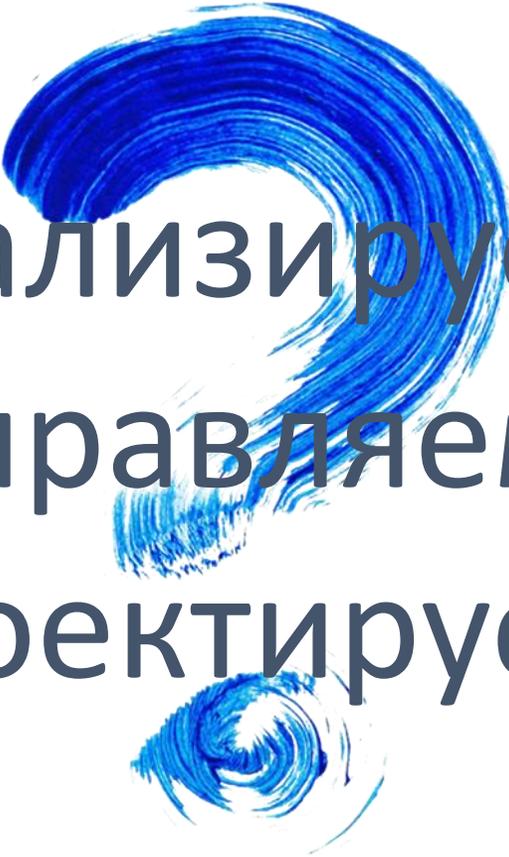
Часто «встречаюсь» с организацией



Что-то слышал(а) ...



Как управлять
репутацией?



Анализируем
Исправляем
Проектируем

