

Создание стратегии управления репутацией





Специалисты компании Yeella не первый год работают с репутацией компаний в различных направлениях. За это время стало очевидно - репутация каждого бренда зависит не от качества его продукта, сервиса или профессионального персонала.

В первую очередь репутация зависит от внимания, которое ей уделяют представители бренда. Только компания, над имиджем которой регулярно работают грамотные специалисты, может развиваться в выгодном направлении.

Начинается работа по управлению репутацией с выбора ответственного специалиста.

Истинный специалист по управлению репутацией - это уже 50% успеха планируемых задач.

Эксперт по Pr и SERM создает стратегию работы, утверждая ее с заказчиком.

Для того, что бы стратегия оптимально подходила под нужды компании, важно изначально провести глубокий мониторинг упоминаний о компании в интернете. Можно просто ввести название бренда в строку поисковика, а можно воспользоваться профессиональными сервисами для мониторинга упоминаний (в Yeella специалисты сочетают оба варианта).

На основе информации, полученной в результате мониторинга и с учетом целей, которых ожидает достичь заказчик, формируется комплекс мер по управлению репутацией бренда.

В работу вступает SERM, комплекс действий, с помощью которых репутация бренда планомерно улучшается и находится под стабильной защитой.

Работа с репутацией может продвигаться по нескольким направлениям:

- Насыщение положительной информацией онлайн-поля. Оптимально подходит для молодых компаний, о бренде которых информации в сети мало либо она полностью отсутствует.
- Нейтрализация уже существующего негатива и работы по предупреждению негатива в будущем для компаний, которые уже продолжительное время на рынке и желают защитить себя от черного пиара.
- Комплексное управление репутацией - активное распространение положительной информации, работа с лидерами мнений; регулярный мониторинг существующей информации о компании и оперативное реагирование на комментарии в сети.

Для работы по каждому из направлений формируется контент-план - список публикаций и материалов, который будет планомерно опубликован на трастовых площадках. Такие материалы включают:

- пресс-релизы,
- статьи-обзоры,
- информационные материалы,
- отзывы/комментарии положительного характера

В процессе публикации вышеописанных материалов площадки с негативной информацией постепенно смещаются на те страницы выдачи, на которые пользователи просто не заходят. Поэтому негатив в течении нескольких месяцев станет незамеченным вашими потенциальными клиентами.

Как эксперты Yeella работают с репутацией в сети:

- Регулярно проводят мониторинг упоминаний о бренде/компании
- Нейтрализуют негатив в поисковых системах
- Создают и развивают положительный образ бренда онлайн
- Публикуют статьи, обзоры, отзывы положительного характера
- Контролируют коммуникацию в социальных сетях
- Оперативно реагируют на новые упоминания о бренде
- Всегда находятся "на чеку" в вопросах работы с репутацией.

Желаете начать улучшать состояние репутации вашей компании уже сейчас? Просто заполните форму заявки – специалисты Yeella свяжутся с вами.
