

# Побудова та управління репутацією online/offline

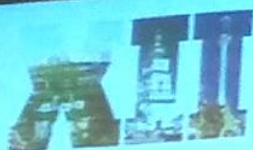
**Вікторія Єсауленко**  
Директор з маркетингу ЮФ "Астерс"



# Доброго дня, шановні панове!



- Займаюсь PR з 2002 р.
- Журналіст, член Союзу журналістів з 2008 р., колумніст Forbes Woman Україна
- Закінчила театральну студію театру імпровізацій «Чорний квадрат»
- Сертифікований бізнес-тренер з 2014 р.



## Какие главные показатели готовности юриста частной практики к продвижению в партнеры?:

A	Качество работы	2,56%	1	
B	Лидерство в команде	5,13%	2	■
C	Гибкость в адаптации к среде	0%	0	
D	Репутация на рынке	0%	0	
E	Способность генерировать доход	38,46%	15	■
F	Все эти показатели совокупно	53,85%	21	■

# 2016 Global RepTrak® 100: The World's

Rank	Company	2016 RepTrak® Pulse
1	Rolex	78.4
2	The Walt Disney Company	78.2
3	Google	78.1
4	BMW Group	77.9
5	Daimler (Mercedes-Benz)	77.7
6	LEGO Group	77.4
7	Microsoft	77.0
8	Canon	76.9
9	Sony	76.7
10	Apple	76.6
11	Intel	76.4
12	Adidas Group	76.1
13	Nike	75.9
14	Rolls-Royce Aerospace	75.8
15	Michelin	75.7
16	Johnson & Johnson	75.2
17	Samsung Electronics	75.0
18	Ferrero	74.8
19	Nintendo	74.7
20	Levi Strauss & Co.	74.3
21	Amazon.com	74.3
22	Nestlé	74.0
23	Philips Electronics	73.8
24	L'Oréal	73.7
25	Robert Bosch	73.7

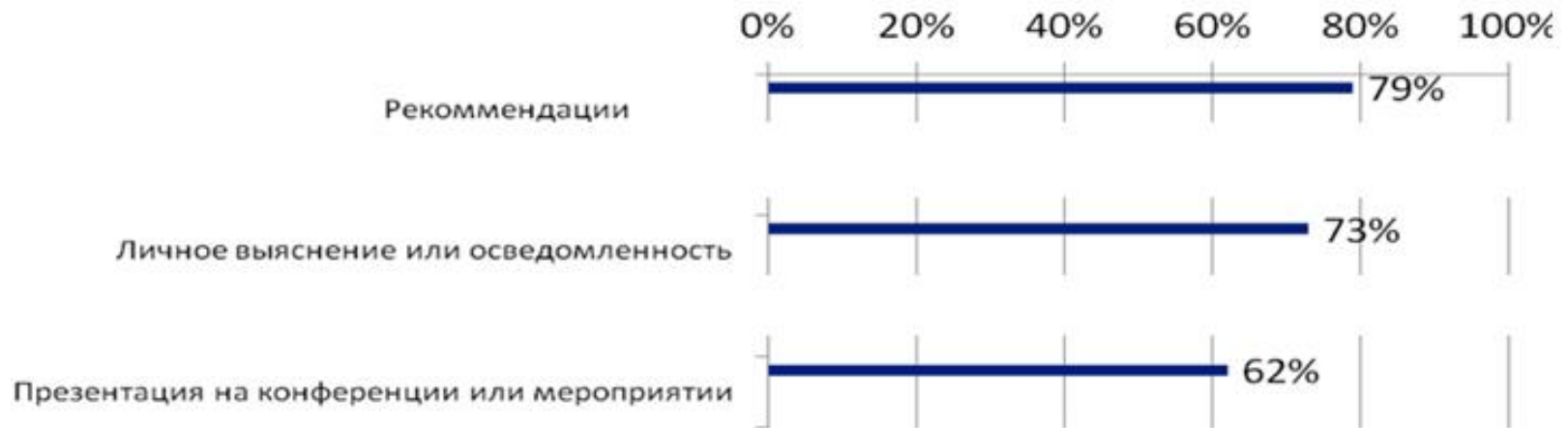


reaching the stars for our clients

Asters

# Репутація vs клієнти

Методи, которыми пользуются Клиенты при поиске поставщика профессиональных услуг \*



\* Mike Schultz and Jonh Doerr, *How Clients Buy: 2009 Benchmark Report on Professional Services Marketing & Selling from the Client Perspective* (Framingham, MA: RainToday.com, 2009)

reaching the stars for our clients

Asters

# Важливість рейтингів для репутації



reaching the stars for our clients

Asters

# Як формується репутація



reaching the stars for our clients

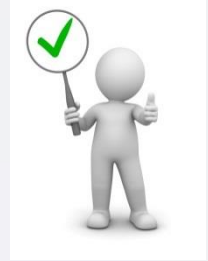
Asters

# Складові репутації





# Етапи управління репутацією



- Створення нематеріальної вартості (value creation)
- Комунікація (value reporting)
- Оцінка реакції цільових аудиторій (value reaction)
- Оцінка змін вартості (net present value)

We Help Grow Your  
Business Rapidly

# Що таке репутація online і як вона формується

More Followers

More Engagement

Increased Sales

reaching the stars for our clients



**Ваш бренд не є тим, що  
ви говорите про нього.  
Бренд - те, що про нього  
говорить Google.**

Шеф-редактор журналу "Wired"  
Кріс Андерсон

# Фактори online-репутації



- Впізнаваність фірми в пошукових системах
  - Відгуки користувачів про фірму
  - Контент і його вплив на репутацію
    - Активність в мережі
    - Згадування в інтернет-ЗМІ

# Прийоми управління репутацією online

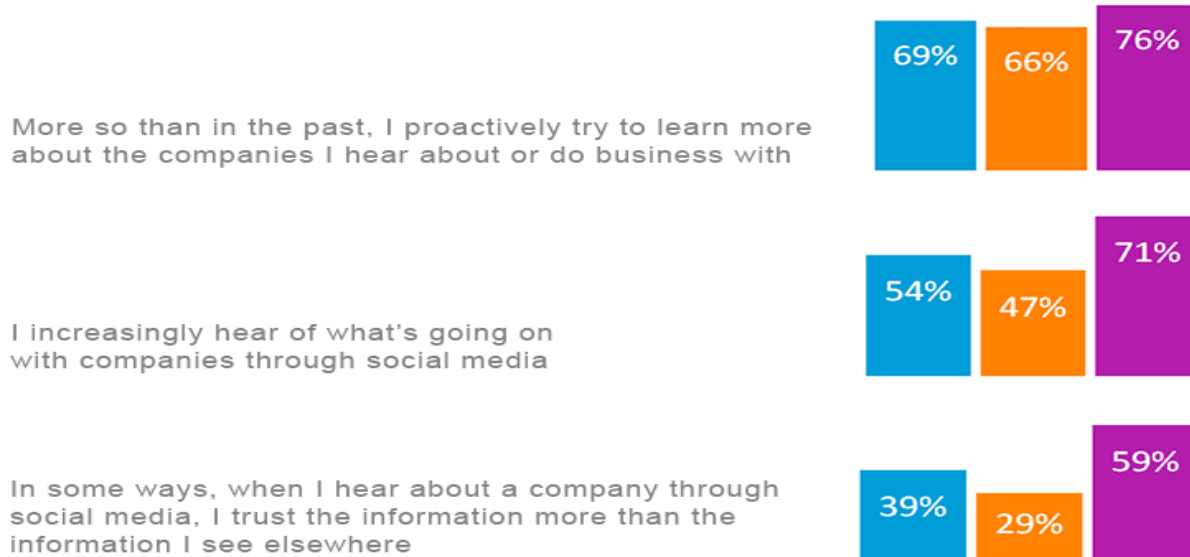


- Позитивні відгуки
  - Створення нових сайтів і профілей
  - Позитивне згадування на сторонніх сайтах
  - Просування безкоштовних (промо) додатків
    - Активна реакція на критику
    - Управління настроєм користувачів
      - Конвертації
      - Підвищення активності

# THE INFLUENCE OF SOCIAL MEDIA

## PERCENT WHO AGREE WITH STATEMENT

- Opinion Elites (Global)
- Developed Markets
- Emerging Markets



Source: 2014 Global Reputation Study with Opinion Elites



Copyright © 2015 The Nielsen Company

reaching the stars for our clients

# Asters

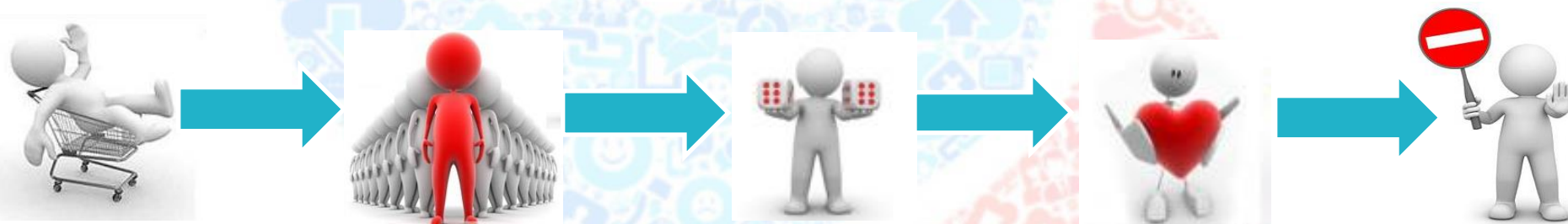
# Графік побудови та управління репутацією



**Якби мені б відвели всього  
одну годину на порятунок  
світу, я б витратив 55  
хвилин на аналіз проблеми  
і тільки 5 хвилин — на її  
рішення.  
Ейнштейн**



# Управління репутацією в кризовій ситуації



- Правило номер один: швидкість реагування
- Правило номер два: one company - one voice
- Правило номер три: мати свою версію ситуації
- Правило номер чотири: залучення лідерів думок
- Правило номер п'ять: іноді краще мовчати

# Відділ маркетинга vs я сам

MarkDep	Yourself
Аналіз і рекомендації	Зовнішній вигляд
Копірайтинг	Комунікативні навички
Репутаційний імідж	Спілкування
PR і реклама	Уміння нетворкера
Презентації	Настрій
Адміністрування	Сприйняття оточення
Побудова команди	Рекомендації клієнтів
Івент-менеджмент	<b>Професіоналізм</b>

reaching the stars for our clients

Asters

# SWOT аналіз репутації

Сильні  
сторони

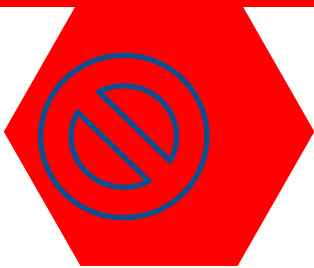
Слабкі  
сторони

Можливості

Загрози

# Стратегії конкурентних переваг

ТІ, ХТО ЗАСТРЯГЛИ



ДИФЕРЕНЦІАЦІЯ



\$

ВАРТІСТЬ



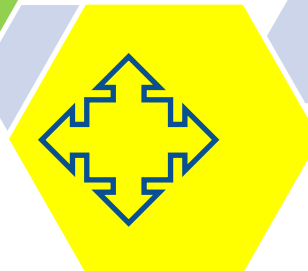
ПЕРШОПРОХОДЕЦЬ



ФОКУСУВАННЯ



ДИВЕРСИФІКАЦІЯ



Найкраща стратегія конкурентної переваги для юриста – клієнтоорієнтованість!

# Вирощуємо репутаційну антикрихкість



reaching the stars for our clients

Asters

# Питання?

Бізнес-центр "Леонардо", 14-й поверх

вул. Богдана Хмельницького, 19-21  
Київ 01030, Україна

Тел. + 380 44 230 6000

Факс + 380 44 230 6001

E-mail: [victoria.yesaulenko@asterslaw.com](mailto:victoria.yesaulenko@asterslaw.com)

Website: [www.asterslaw.com](http://www.asterslaw.com)

# Дякую!

