

Репутация компании на современном рынке

Ясенюк С.Н.

Позиция и имя компании сегодня занимают третье место в списке приоритетов высшего и среднего менеджмента. Термин «репутационный менеджмент» вытесняет дискредитировавший себя «пиар». Управление репутацией не только служит имиджу, но и экономически определяет акционерную стоимость компании.

Репутация всегда влияла на отношение к компании целевых аудиторий. Она появляется у компании с первых дней существования. Сложившаяся репутация – один из первых факторов, учитываемых инвесторами, аналитиками, партнёрами по бизнесу и потребителями.

Доверие человека каким-либо явлениям, действиям, событиям зависит от его личных представлений о добросовестности, искренности и правильности, от сложившихся в обществе стереотипов, структуры социально-экономических ценностей. Чрезвычайно важно изучение источников доверия к преобразованиям в организациях, его изменение, оценка и прогнозирование. В практике международных исследований и оценок ранжирования социально-экономических систем по критерию доверия осуществляется с помощью индекса доверия, под которым понимается степень надёжности институциональной среды. В условиях расширения экономических связей и укрепления договорных отношений чрезвычайно важно доверие компаний к партнёрам по деловым связям. Доверие складывается на протяжении определённого времени и предопределяется либо репутацией компании партнёра на рынке, либо долгосрочностью и устойчивостью договорных отношений. Доверительные отношения компаний друг к другу воплощаются в форме заключаемых контрактов, характере вносимых в них предложений, сроках и форме реализации контрактов, форме оплаты.

В денежном выражении репутационные кризисные ситуации (в том числе порожденные информационными причинами) приводили к впечатляющим результатам. Так, компании Perrie непредотвращение последствий паники, вызванной слухами о заражении ее продукта в Бельгии, пришлось в 1999 г. потратить около 263 млн. долл. В результате распространения ложной, вводящей в заблуждение, информации Bunkers Trust потерял около 2 млрд. долл. капитализация.