

Managementul Reputatiei Online



Scopul programului

Într-o societate digitalizată, în care fiecare acțiune este vizibilă și urmărită, este esențial pentru manageri și antreprenori să cunoască, să planifice, să administreze și să îmbunătățească imaginea personală și a companiilor pe care le conduc.

Aceasta va genera:

- Creșterea business-ului prin încrederea pe care o au clienții în organizație.
- Colaborarea productivă cu partenerii și colegii.
- Ascultarea activă, monitorizarea permanentă a ceea ce se spune despre ei.
- Soluții pentru construcția de imagine online în acord cu profilul dezirabil.
- Reacții rapide la crize de imagine, răspunsuri la dezinformări sau zvonuri.
- Repararea imaginii, recâștigarea autorității, construcția brandului personal și sporirea reputației publice.

Obiective

Cunoașterea și fixarea de către participanți a tehnicilor de succes în managementul reputației online. La finalul sesiunii participanții vor putea:

- Să evalueze ceea ce a comunicat compania despre programele, produsele și serviciile sale, dacă profilul indus pe canale online corespunde cu percepția pe care compania dorește să o aibă ceilalți despre ea, cu profilul dezirabil.
- Să îmbunătățească imaginea publică sau ceea ce spun alții (clienți, partenerii, prospecti) despre companie, să administreze eficient profilul online al corporației.
- Să gestioneze crizele de imagine online prin organizarea de scenarii cu răspunsuri rapide.

Agenda

- Monitorizarea reputației de brand sau de companie. Referirile profesionale la companie.

Managementul Reputației Online

- Evaluarea profilului de imagine, al brandului personal sau al corporației: dezirabil, indus, reflectat, difuzat.
- Construcția reputației personale și profesionale.
- Câștigarea încrederii publicurilor online: clienților, superiorilor și subalternilor. Managerii descoperă și înțeleg reputația ascultând: angajații, consumatorii, clienții, ong-iștii, jurnaliștii, bloggerii și alți oameni care controlează destinul companiei.
- Gestionarea imaginii profesionale online în relația cu clienții, furnizorii, angajatorii, ong-uri, administrația publică, comunitatea locală.

Teme, abilități de învățare și competențe

- Monitorizarea reputației de brand sau de companie. Referirile profesionale la companie.
- Evaluarea profilului de imagine, al brandului personal sau al corporației: dezirabil, indus, reflectat, difuzat.
- Construcția reputației personale și profesionale.
- Câștigarea încrederii publicurilor online: clienților, superiorilor și subalternilor. Managerii descoperă și înțeleg reputația ascultând: angajații, consumatorii, clienții, ong-iștii, jurnaliștii, bloggerii și alți oameni care controlează destinul companiei.
- Gestionarea imaginii profesionale online în relația cu clienții, furnizorii, angajatorii, ong-uri, administrația publică, comunitatea locală.
- Instrumente
- Prezentarea unui plan de dezvoltare în managementul reputației online: fiecare participant își va construi un plan de acțiune pe 3-6 luni după un format prestabilit.
- Case-studies: cum au răspuns managerii companiilor la daune de imagine online. Soluții la mențiunile negative online.
- Reacții rapide la criză – o simulare pe o problemă de imagine la nivel de companie

Exerciții individuale și/sau în echipă:

1. Exercițiu de evaluare a reputației online - audit.
2. Exercițiu de corectare a profilului reflectat online.
3. Exercițiu de redactare a unui plan de acțiuni pe 3-6 luni pentru dezvoltarea reputației profesionale sau de companie.

Managementul Reputatiei Online

4. Exercițiu de reacție rapidă la un scenariu de criză care dăunează reputației profesionale sau de brand.
5. Exercițiu de evaluare a programului de management al reputației online.

Structura si Durata Program:

Durata programului este de 2 zile consecutive per grupa de cursanti.
O zi de training contine 6 ore de lucru efectiv, dispuse in 4 sesiuni de 1 ½ h.

Pentru inscrieri si informatii despre programele CODECS un consultant va sta la dispozitie la sediul din str. Agricultori, nr. 37-39, la telefon: 021.252.51.82/ 3/ 4 sau e-mail: training@codecs.ro; sales@codecs.ro

Managementul REPUTAȚIEI ONLINE



Antonio Momoc

*Intr-o societate digitalizata,
in care fiecare actiune este vizibila
si urmarita, este esential pentru manageri
sa cunasca, sa construiasca, si sa imbunatateasca
imaginea personala sau reputatia companiilor lor.*

www.codecs.ro

