# Практикум 3

Описание

Выполните домашнее задание и загрузите его в систему.

Выберите любые инструменты по управлению репутацией в сети из чек-листа Дмитрия Сидорина и внедрите их в рамках своей компании.

Напишите краткий отчет о полученных результатах

Первичная диагностика репутации банка «Восточный» показывает, что ПАО КБ «Восточный» обладает неудовлетворительной репутацией в сети интернет. Сотрудники организации оценивают деятельность публичного акционерного общества в 2.6 балла, клиенты организации оценивают ее в 1.9 балла из пяти возможных. Интернет заполонен негативными отзывами о ПАО КБ «Восточный», негативные отзывы наносят большой удар по репутации организации.

Представленные в риск-схеме негативные отзывы наносят непоправимый ущерб репутации компании и отпугивают клиентов, что в свою очередь сказывается на экономических показателях компании. Считаем, что необходимо реакция на представленные негативные отзывы, как со стороны фанатов бренда, так и со стороны его представителей. Сверхлояльные клиенты должны оставлять положительные комментарии и отзывы об организации на интернет ресурсах и в социальных сетях, представители бренда должны своевременно реагировать на негатив, приносить извинения от лица компании и заниматься разрешением конфликтных ситуаций. Постоянная работа с негативом и взаимодействие с целевой аудиторией позволит повысить уровень лояльности клиентов по отношению к ПАО КБ «Восточный».

Для улучшения репутации ПАО КБ «Восточный» в сети интернет предлагаем использовать посев положительных упоминаний. Стимулировать посев положительных упоминаний будем следующим образом, осуществим массовую смс и электронную рассылку писем клиентам банка с предложением, оставить положительный отзыв в обмен на снижение процентной ставки по существующим кредитам. Процентную ставку по существующим кредитам будем снижать на 2 пункта (%). На наш взгляд, порядка 90% клиентов организации захочет воспользоваться нашим предложением и уменьшить ставку по существующим кредитам, оставив положительный отзыв о компании на интернет-ресурсе, который занимает первую строку в ТОПе поисковой выдачи. Это позволит получить большое количество новых положительных отзывов о ПАО КБ «Восточный» и улучшить репутацию организации в сети интернет.