

# Reputation Management

Raten Sie noch oder messen Sie schon?

Wie denkt die Öffentlichkeit über mein Unternehmen, unsere Partei oder Organisation? Welches Ansehen haben Produkte und Leistungen bei den Kunden? Wie sprechen die Mitarbeiter über ihren Arbeitgeber? Fragen, die eng mit dem Ruf eines Unternehmens oder einer Organisation verknüpft sind – und den Erfolg 'am Markt' entscheiden.

## Reputation als Unternehmenswert

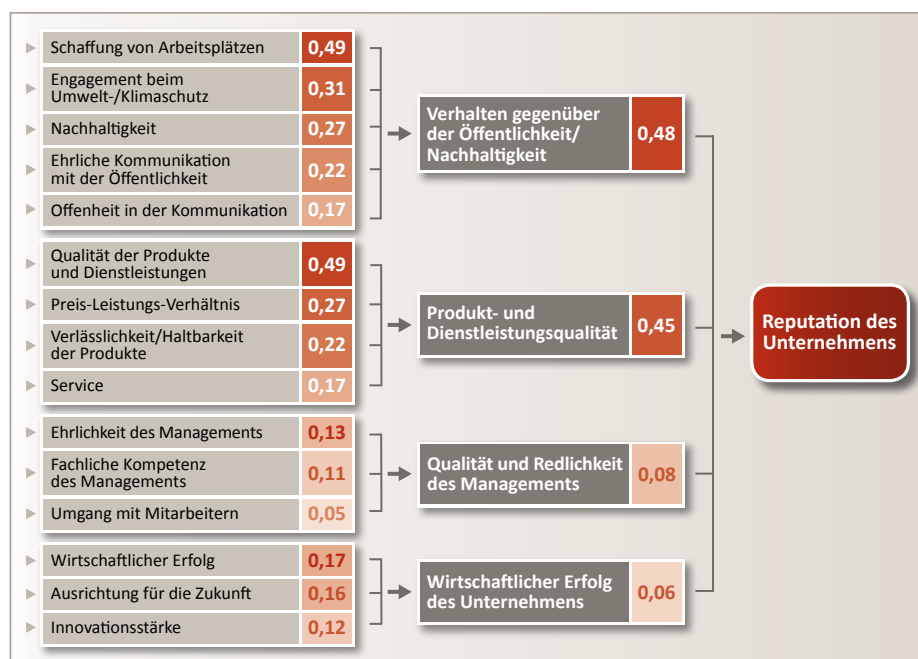
Vertrauen ist die Grundlage von Kaufentscheidungen. Das gilt für Ihre Produkte und Dienstleistungen ebenso wie für den Börsenwert Ihrer Aktien, das Verhalten von Mitarbeitern oder jenes von Wählern in der Wahlzelle. Ihre Reputation stellt ein Kapital dar, das langfristig aufgebaut, kontinuierlich gepflegt und nachhaltig gesichert werden muss.

Reputation Management hilft bei der positiven Entwicklung dieses Kapitals, indem es die entscheidenden Einflussfaktoren auf die Unternehmensreputation herausfiltert und genau dort strategisch ansetzt. Eine bereits gefestigte Reputation hilft zudem dem Unternehmen Krisensituationen unbeschadet zu überstehen.

## Ihr Gewinn

„Reputation Management“, ein neues Angebot von Peter Hajek Public Opinion Strategies in Zusammenarbeit mit Kovar & Köppl Public Affairs Consulting, analysiert Ihre bestehende Reputation in ausgesuchten Zielgruppen und filtert jene Aspekte heraus, die den größten Einfluss auf den Ruf des Unternehmens haben. Management und Unternehmenskommunikation erhalten damit ein maßgeschneidertes Instrument, mit dem die Einstellungen der wichtigen Zielgruppen exakt erfasst und zielgenau bearbeitet werden können. Bei Bedarf erstellen wir darüber hinaus geeignete Kommunikationsstrategien und konkrete Maßnahmen, um Ihre Reputation langfristig abzusichern und negativen Entwicklungen wirksam gegenzusteuern.

### Beispiel: Reputation Management für ein Industrieunternehmen



Die Zahlen in der Grafik stellen den Regressionskoeffizienten dar, der ausdrückt, wie stark der Einfluss der unabhängigen Variable (= Faktor) auf die abhängige Variable (= Unternehmensreputation) ist. Ausschlaggebend ist dabei weniger die absolute Höhe des Werts, als die relative Höhe im Vergleich zu den Werten der anderen Faktoren. Daraus kann abgeleitet werden, welcher Faktor den größten Einfluss auf die Reputation hat.

## Zielgruppen

Reputation Management untersucht sämtliche relevanten Ziel- und Stakeholdergruppen für Ihr Unternehmen:

- Öffentlichkeit
- Kunden
- MitarbeiterInnen
- Medien
- Politik

Bei Bedarf werden weitere Zielgruppen hinzu gezogen. Jede davon stellt unterschiedliche Ansprüche an Ihren Betrieb, besitzt unterschiedliche Erfahrungen und Einstellungen. Es ist daher von entscheidender Bedeutung, dass das Reputation Management zwischen diesen Gruppen unterscheidet.

## Projektschritte zum Erfolg

- Im ersten Schritt werden die Einflussfaktoren auf den Ruf des Unternehmens in den relevanten Zielgruppen definiert.
- In einem zweiten Schritt werden diese Faktoren sowie die Gesamtreputation auf einer Schulnotenskala von den jeweiligen Zielgruppen bewertet.
- Reputation Management errechnet darauf aufbauend mittels Regressionsanalyse den Einfluss der einzelnen Faktoren auf die Unternehmensreputation.
- Dieses Wissen bildet die Grundlage für eine Reihe zentraler Managemententscheidungen – Kommunikationsstrategien, Zielgruppenauswahl, Produktdesign, auch der Aufbau von Serviceabteilungen und die Vertriebsstrukturen können davon abhängen.
- Zur Erfolgskontrolle wird die Reputationsanalyse regelmäßig wiederholt. Dies bietet eine solide Grundlage zur Nachjustierung der gesetzten Maßnahmen und dient gleichzeitig als effektives 'Frühwarnsystem' zur Erkennung krisenhafter Entwicklungen.
- Bei Bedarf erarbeiten wir für Sie geeignete Kommunikationsstrategien und konkrete Maßnahmen, um Ihre Reputation langfristig abzusichern und negativen Entwicklungen wirksam gegenzusteuern.

## Reputation Management – Ihre Vorteile auf einen Blick

**Gemeinsam mit Ihnen schaffen wir:**

- ein effizientes Werkzeug zur Erfassung der relevanten Einflussfaktoren auf Ihre Reputation,
- eine verlässliche Grundlage für die kontinuierliche Verbesserung Ihrer Reputation,
- eine langfristig abgesicherte Reputation als Anker in bewegten Zeiten.

### *Ihre Partner – doppelte Kompetenz:*

**Peter Hajek Public Opinion Strategies** zählt zu den führenden Meinungsforschungsinstituten in Österreich. Peter Hajek und sein Team erheben jene Zahlen und Daten, die eine Entscheidungsgrundlage für die zukünftige Strategie von Politik, Wirtschaft und Non-Profit-Organisationen darstellen. Die Schwerpunkte des Unternehmens sind alle Leistungen und Instrumente der Markt- und Meinungsforschung und systemische Strategieberatung.

**Kovar & Köppl Public Affairs Consulting** ist Österreichs größtes Public Affairs- und Lobbying-Unternehmen. Jeder Berater verfügt über jahrelange Erfahrung in politischen oder politiknahen Bereichen wie Diplomatie, Recht oder Medien. Das Unternehmen ist Spezialist für politische Beratung mit bedingungslosem Bekenntnis zur Qualität in der Beherrschung politischer Prozesse.