



E-book em comemoração aos quatro anos da Makemake

Primeira edição: abril de 2015.

Segunda edição: outubro de 2022.

O QUE É REPUTAÇÃO CORPORATIVA?

TATIANA MAIA LINS

A autora

Tatiana Maia Lins

Consultora em Reputação Corporativa, fundadora da Makemake, A casa da Reputação, editora da Revista da Reputação, mentora de lideranças e professora de Relações com o Mercado e Investidores na ESPM - SP e de Gestão da Reputação na Escola da Associação Brasileira de Comunicação Empresarial - Aberje.
<https://www.linkedin.com/in/tatianamaialins/>

A reprodução do conteúdo deste e-book é autorizada somente mediante citação da fonte e menção à autora.



O que veremos?

É bom saber

Imagem X Reputação

Reputação segundo a academia

Reputação pelo olhar do mercado

Por que me preocupar com a reputação da empresa?

O impacto da reputação nos negócios

Como gerenciar a Reputação?

Imagem x Reputação

REPUTAÇÃO = TEMPO

Imagem é o retrato de uma empresa em uma determinada situação.

Reputação é a percepção coletiva das imagens que uma empresa transmite ao longo do tempo.

Imagem é o modo pelo qual uma organização é vista por seus stakeholders. É algo pontual.

Reputação é a avaliação ou estima coletiva dos atributos de uma organização. É a percepção pelos stakeholders de imagens repetidas ao longo do tempo na trajetória da empresa.

“

Afinal: o que é Reputação Corporativa?

Reputação Corporativa é mais do que a imagem que uma empresa transmite. É a percepção que os diversos públicos com os quais uma empresa interage têm acerca dela ao longo do tempo. É o somatório de imagens pontuais que validam ou se contrapõem às expectativas que as pessoas tem sobre determinada empresa."

Tatiana Maia Lins, 2015

”

Reputação segundo a academia

"A reputação corporativa decorre da percepção da identidade, do posicionamento e da qualidade das relações da empresa com seus públicos, formadas ao longo do tempo. Representa a reação afetiva ou emocional, boa ou má, fraca ou forte, do público interno e externo em relação às práticas da empresa a longo prazo." Charles Fombrun

e para o mercado

REPUTAÇÃO CORPORATIVA é um ativo, uma vantagem competitiva, um insumo. E deve ser mensurável. É um pré-requisito para que as empresas de todos os portes e setores operem e se perpetuem. É o que faz o consumidor escolher uma ou outra marca em tempos de crise. É o que diferencia empresas em um mercado cada vez mais pasteurizado, onde todos dominam técnicas de produção similares e, portanto, oferecem produtos e serviços parecidos.

Por que me preocupar com Reputação?

Reputação = longevidade da empresa

Empresas de boa reputação são as preferidas dos consumidores

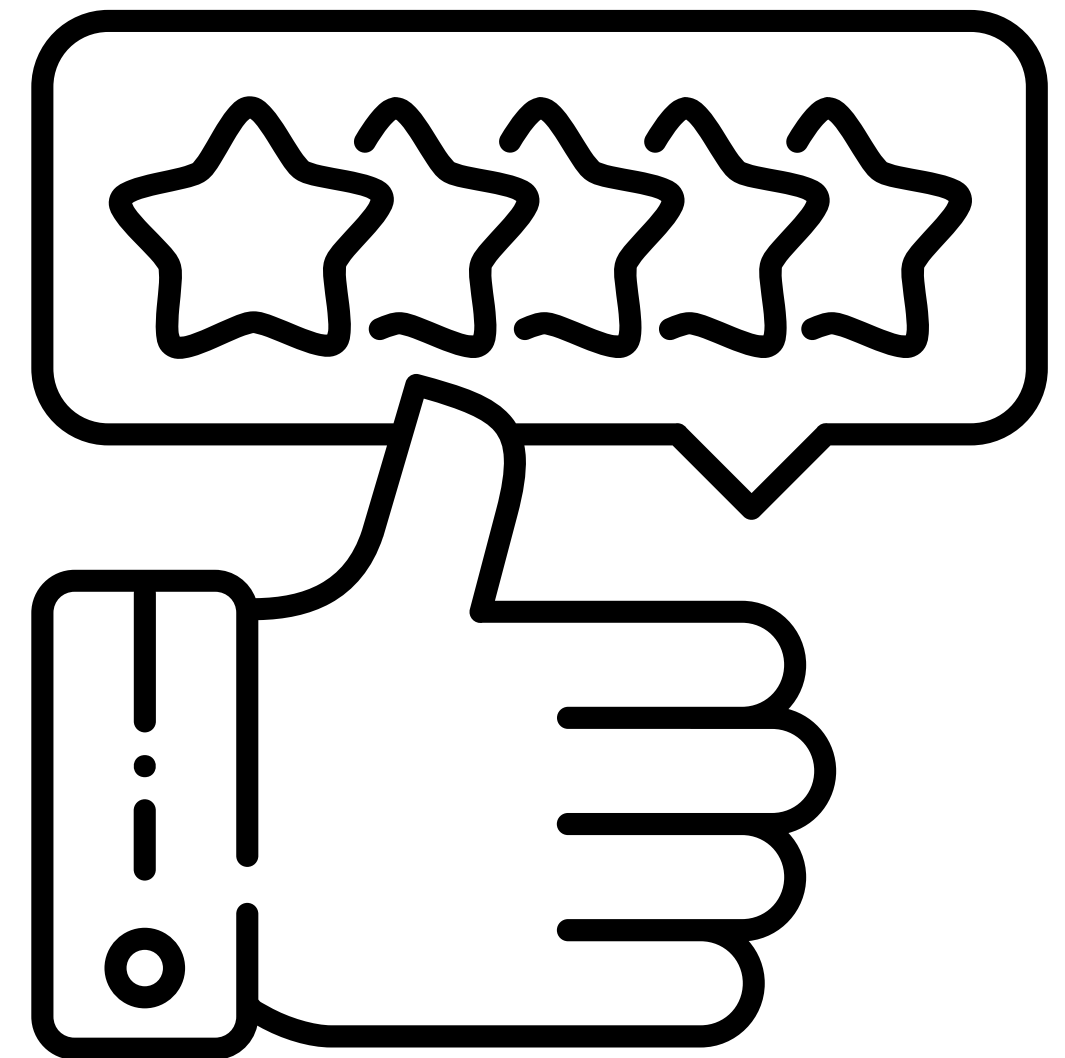
Empregados querem trabalhar onde sentem orgulho

Para investidores o investimento parece mais seguro

Empresas de boa reputação conseguem melhores condições de crédito

Empresas de boa reputação fazem melhores acordos com fornecedores

Empresas com boa reputação recebem o benefício da dúvida em casos de crises



O impacto da Reputação nos negócios

Reputação = competitividade

Ter boa reputação dá a empresa o benefício da dúvida em momentos de crise.

Ter boa reputação faz com que a empresa tenha defensores e embaixadores espontâneos de suas marcas.

Empresas com boa reputação são mais recomendadas por seus clientes, fornecedores, parceiros e funcionários.

Empresas com boa reputação têm maior recall de marca, o que leva a um volume de vendas maior, e a um maior faturamento.

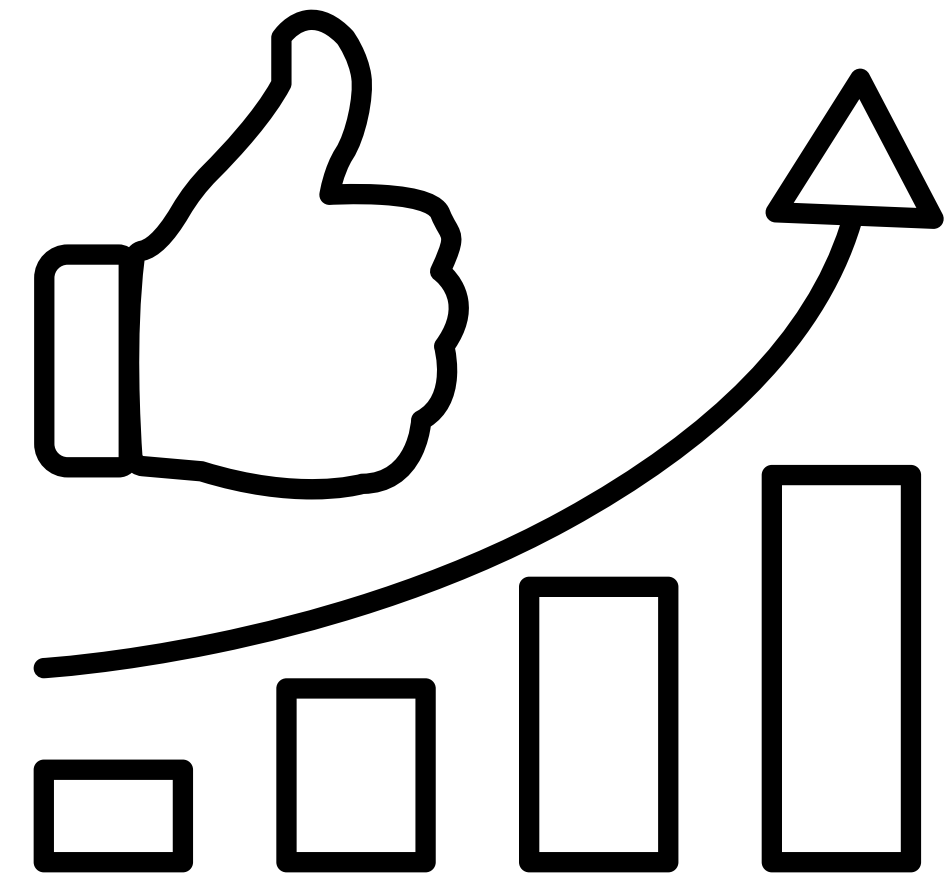
Empresas com boa reputação têm valor de mercado até 30% superior ao de suas concorrentes de acordo com dados da The RepTrak Company.



Como gerenciar a reputação?

Gestão da Reputação se faz com diálogo

Seria ingenuidade, para não dizer falta de ética, crer que podemos moldar o que as pessoas pensam sobre uma empresa. Cada indivíduo interpreta as informações e mensagens a que tem acesso e com as quais interage a sua maneira, de acordo com as suas experiências. Porém, podemos, por meio de uma boa e eficiente Comunicação Corporativa, fornecer insumos para que as pessoas reflitam e, quem sabe, mudem de opinião sobre determinado assunto ou empresa.



Como gerenciar a reputação?

Primeiro passo >> diagnóstico

O Gerenciamento da Reputação começa com um Diagnóstico de como a empresa é percebida por seus públicos.

O diagnóstico feito pela Makemake apresenta os caminhos que a empresa deve seguir, quais as expectativas dos públicos (stakeholders) e quais as diferenças entre as expectativas e o que é percebido. O diagnóstico de Reputação deve ser levado ao conhecimento dos responsáveis pelo Planejamento Estratégico da empresa para que ações integradas sejam realizadas



Como gerenciar a reputação?

Comunicação sozinha não faz milagre

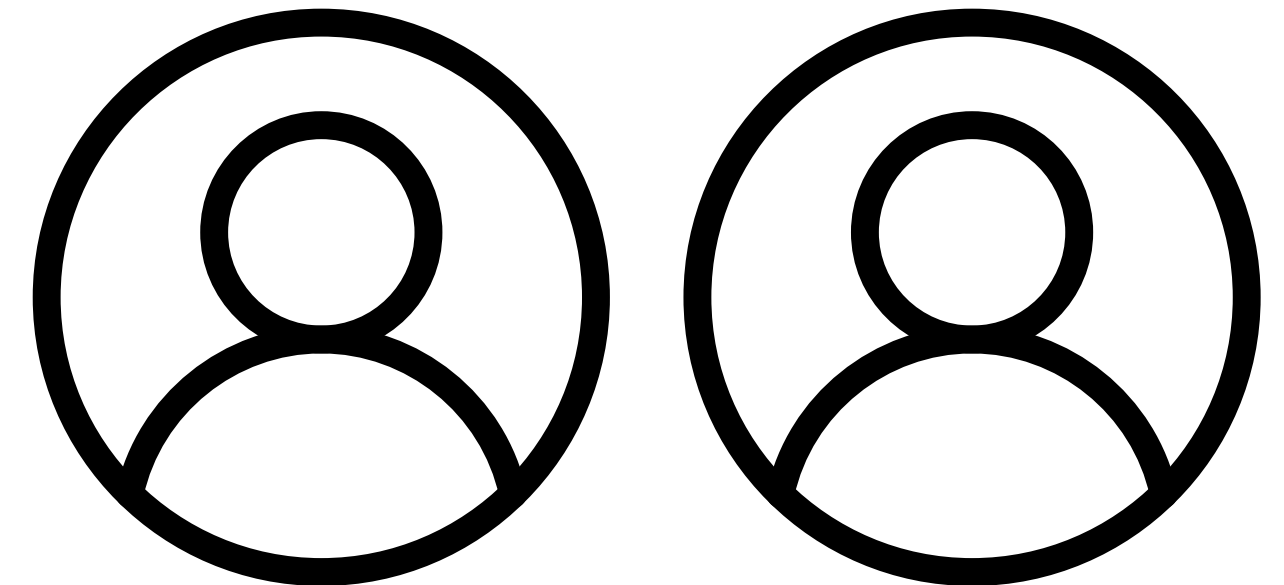
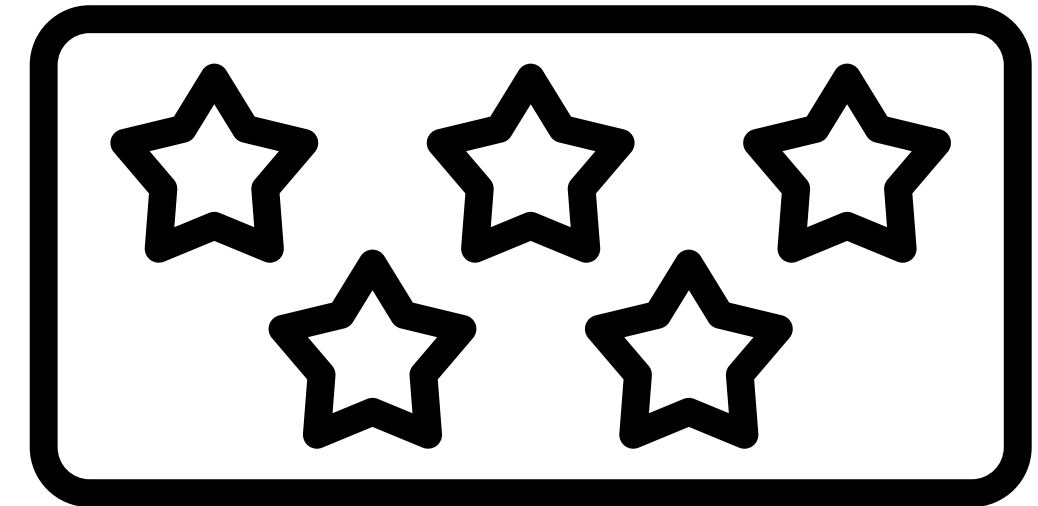
O gerenciamento da reputação se dá diminuindo a probabilidade que os **riscos reputacionais** ocorram ou reduzindo o seu impacto. Para tal, é preciso trabalhar não apenas a comunicação da empresa, mas analisar se há falhas de gestão que possam levar a problemas que impactem negativamente a imagem corporativa. É preciso saber quais são os assuntos prioritários para cada público de interesse. Quais são os pontos sensíveis? Como eles impactam? Com os assuntos mapeados, é preciso fazer um planejamento de como a empresa irá encará-los.



Como gerenciar a reputação?

Gestão da Reputação = Gestão de Expectativas

Por fim, o gerenciamento de reputação é o gerenciamento das expectativas dos públicos com os quais uma empresa interage, tendo como base o fortalecimento de relações de confiança e respeito entre as partes. Requer bastante diálogo, em vez dos tão frequentes monólogos corporativos que vemos no mercado.



Quer saber mais?

Para saber mais sobre Reputação Corporativa você pode:

Contratar uma palestra da Makemake

Contratar a consultoria da Makemake para alavancar os seus resultados e fortalecer laços de confiança

Contratar a mentoria ou o treinamento da Makemake para as lideranças da sua empresa

Saiba mais em www.makemake.com.br

Sobre a Makemake

Mais do que fornecedora, parceira de negócios

No mercado desde 2011, a Makemake lidera os debates sobre reputação corporativa no Brasil, educa líderes e oferece serviços completos de gestão da reputação para instituições com e sem fins lucrativos de diferentes portes e setores. Entre em contato e saiba como podemos trabalhar juntos.

www.makemake.com.br

makemake@makemake.com.br

Whatsapp: +55 (11) 97675-9090

