

Отмолчаться нельзя опровергнуть

Как сохранить репутацию компании в тяжёлое время



Руслан
Галка

У вашей компании случился конфуз: сорвали сроки поставки, вышло из строя оборудование и вы подвели клиента, заявили о новых условиях оказания услуги и не выполнили обещание, в вашем центральном магазине прорвало канализацию или просто случайно завезли и продали гнилые помидоры? Что вы будете делать? Попытайтесь сделать вид, как будто ничего не случилось, проигнорируйте этот случай, надеясь, что никто не заметит вашей ошибки, или принесете свои официальные извинения?

Для иллюстрации неправильного решения достаточно вспомнить ситуацию с одним печально известным сургутским торговым центром, которому на протяжении нескольких лет предсказывали обрушение. Какие только слухи ни ходили по Сургуту и на кого только ни ссылались: ясновидцев, церковных служителей, работников этого магазина, проектировщиков, владельцев гаражей. Неизвестно, кто был первоначальным источником этих сплетен, но то, что на большую часть потенциальных покупателей эти слухи подействовали, — факт: многие старались не посещать этот гипермаркет. Руководство предприятия упустило возможность повлиять на ситуацию и вовремя дать

аргументированное опровержение.

Ту же ошибку совершила более крупная компания — один из ведущих городских операторов услуги доступа к сети интернет. Компания активирует новые тарифные планы с увеличенной скоростью, и в это время происходит то ли сбой оборудования, то ли сеть не выдерживает, но у большей части пользователей скорость не повышается, а, наоборот, ста-

давно прошли те времена, когда можно было замалчивать нелицеприятный случай. Сейчас любая информация становится достоянием общественности максимум в течение суток. Это раньше человек мог рассказать десятку знакомых о неприятной ситуации. Сейчас же негативное сообщение на форуме или в блоге способно прочитать тысячи людей.

Единственный возможный вариант хоть как-то

... давно прошли те времена, когда можно было замалчивать нелицеприятный случай...

новится в разы меньше. До службы технической поддержки невозможно дозвониться в течение нескольких дней, на официальном сайте компании нет никакой информации о причинах проблемы и сроках ее решения, зато интернет полон возмущенных комментариев. А ведь достаточно было разместить информацию на сайте либо разослать письма абонентам по электронной почте, и эти действия положили бы конец слухам, домыслам и негативным оценкам работы оператора.

повлиять на ситуацию — сразу же прокомментировать ее в прессе, на телевидении или в сети интернет. Если вы не сделаете это оперативно, то информация выйдет из-под вашего контроля и обрстет таким количеством слухов, очевидцев и авторитетных комментариев, что вы уже не сможете исправить ситуацию и вашей репутации будет нанесен солидный ущерб.

Расправьтесь со сплетнями раньше, чем они с вашим бизнесом. ■

Автор — директор
ООО «Галка Маркетинг»