



Reputatiemanagement

Marketing & communicatie

Nieuwegein

Datum: 03-07-2017

Reputatiemanagement

Om een gewenst beeld op te roepen is het belangrijk de reputatie te managen met activiteiten die het publieke sentiment sturen. Elementen om rekening mee te houden en die negatieve beeldvorming kunnen beperken zijn:

- De media zijn bondgenoten, geen vijanden;
- Zie de media als belangrijke stakeholders en behandel ze ook zo (mindset);
- Onderhoud contact met de media door regelmatig met de belangrijkste mediastakeholders achtergronden in vertrouwen te bespreken;
- Vertel de waarheid en zorg voor openheid, dat zorgt voor wederkerigheid;
- Als bond moeten we zelf de regie in handen houden en vlot reageren. Snelheid is de sleutel tijdens crisismanagement;
- Houd in gedachten dat alle informatie online en zichtbaar is of wordt;
- Wees media sensitief;
- Houd het bij het proces en speel in communicatie niet op de persoon;
- Monitor social media > geef hiervoor iemand de opdracht die kennis heeft van social media. Geef kader en mandaat aan medewerker(s) om te kunnen reageren;
- Maak jezelf kenbaar, blijf niet anoniem. Iedere crisis heeft een gezicht nodig.
- Zet je eigen media in en reageer niet direct op andermans berichten. Verwijs hooguit naar een onderzoek of website met andersoortige informatie;
- Denk vooruit en handel er naar.