

**УПРАВЛЕНИЕ  
РЕПУТАЦИЕЙ**

КЕЙСЫ

## Проблема:

За неделю, с 11 по 17 февраля в Москве прошли 22 протестные акции, связанные со строительством, с участием более 2000 человек. Информация о протестах быстро распространилась в сети, что помешало продаже квартир в строящихся ЖК и не только.

## Задача:

- Нивелировать негатив в сети с помощью позитивных упоминаний и прочих инструментов;
- подготовить рекомендации для компании по взаимодействию с участниками акций/протестов.



## Этапы работ:

- Создали горячую линию для коммуникации с дольщиками и обработкой негатива до публикации в сети;
- добавили на сайт форму обратной связи;
- создали сообщества для ЖК, в которых регулярно публиковали фото/видео работ с объекта, общались с пользователями;
- сделали отдельные чаты для дольщиков для обсуждения и решения возникающих проблем;
- сформировали позитивный информационный фон в сети с помощью репутационных инструментов, блогеров, СМИ;
- организация встреч с дольщиками для ответов на вопросы и показов объекта.



## Результат:

- Постепенно снизилось количество жалоб в гос.органы от дольщиков и равнодушных людей;
- позитивных упоминаний в сети стало больше, чем негативных;
- застройщик смог вновь продавать квартиры без перерасхода маркетингового бюджета.



## Проблема:

В ходе строительства дороги предполагалась вырубка 800 деревьев и сквера рядом с жилым массивом, что сильно не понравилось жителям, активистам и экологам.

## Задача:

- Нивелировать негатив в сети с помощью позитивных упоминаний и прочих инструментов;
- подготовить рекомендации для компании по взаимодействию с участниками акций/протестов.



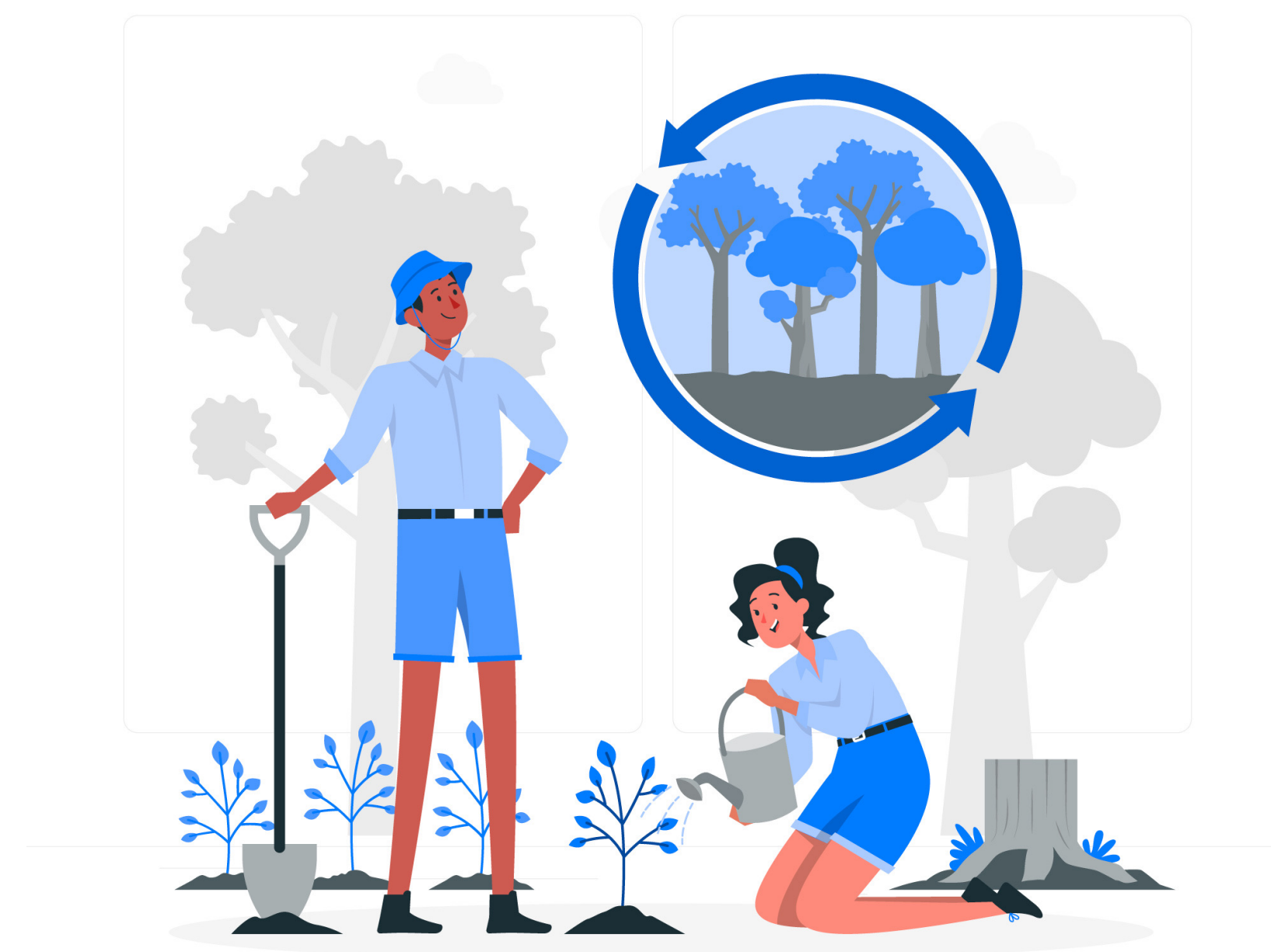
## Этапы работ:

- Разработали персональные площадки для проекта: сайт, соцсети, блоги;
- организована работа с чатами и комментариями в сети;
- проведены ответные экологические и прочие акции;
- отработали негатив в сети и заполнили инфополе позитивным контентом, что создало позитивный имидж компании;
- привлекли к задаче различных экспертов: от адвокатов бренда до лидеров мнения и экспертов;
- регулярный мониторинг и аналитика способствовали оперативной и правильной реакции специалистов.



## Результат:

- Локализовали причину конфликта;
- создали позитивное информационное поле вокруг компании;
- защитили бренд от наложения штрафных санкций;
- минимизировали вероятность возникновения повторных акций или протестов;
- собственными руками посадили несколько деревьев 🌳





## Проблема:

К нам обращалось несколько компаний с идентичной проблемой:  
органический поток негатива мешает продажам квартир и портит репутацию застройщиков.

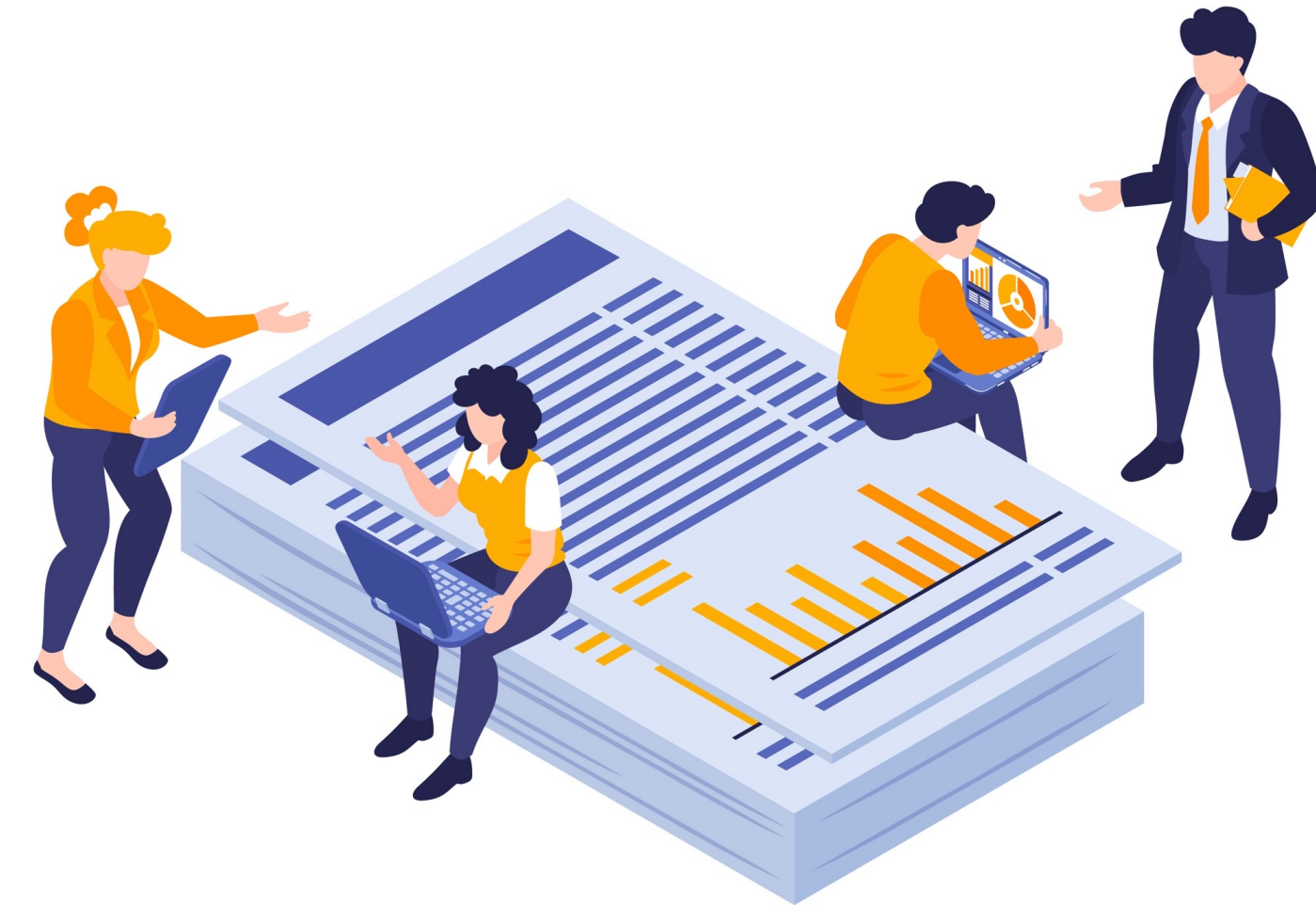
## Задача:

- Определить причины негатива;
- обработать свежие негативные упоминания;
- увеличить рейтинги ЖК;
- создать положительный имидж.



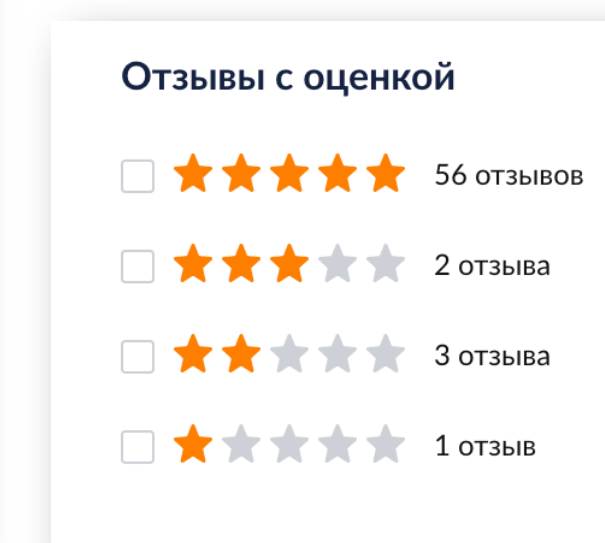
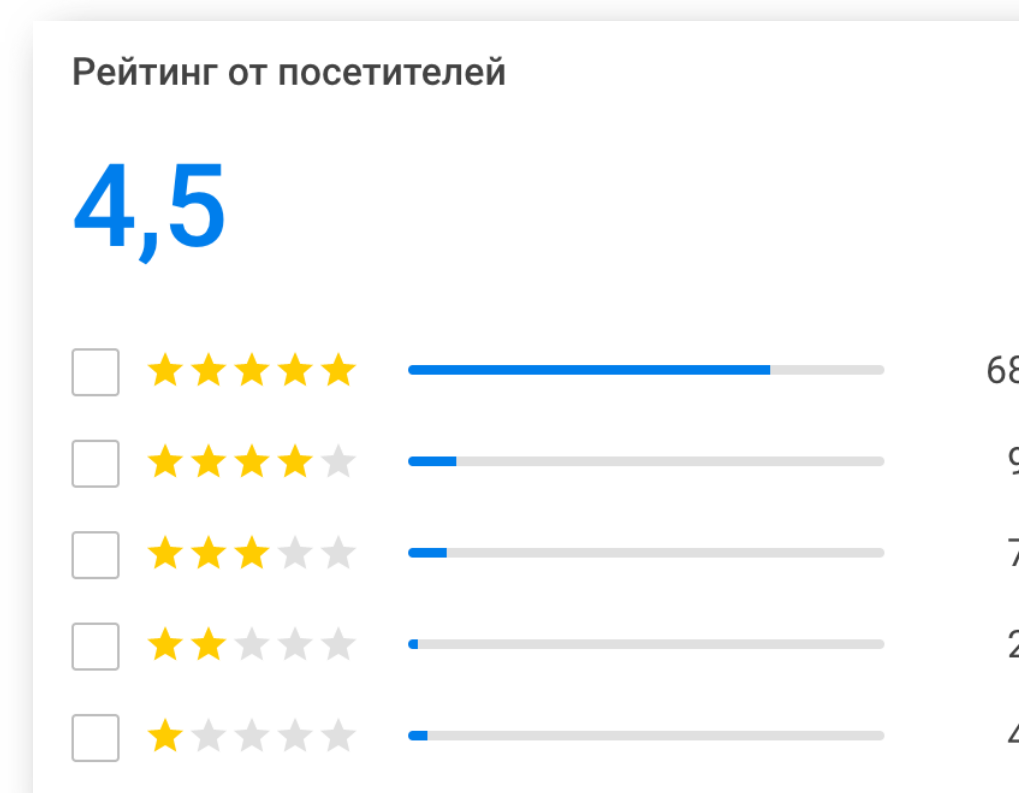
## Этапы работ:

- Проанализировали проекты, нашли причины негатива;
- составили стратегию работ по улучшению репутации каждого из ЖК;
- подобрали тематические и популярные площадки;
- подобрали тематические и популярные СМИ/блоги/форумы и прочие источники для контролируемого размещения контента;
- удалили неправомерную информацию и упоминания из сети (нарушающие правила и законы);
- размещение отзывов на различных площадках;
- публикация статей в СМИ и блоги;
- обработка негативных и позитивных упоминаний.



## Результаты:

- Девять из десяти сайтов в топ-10 Яндекс и Гугл – позитивные;
- уменьшился поток негативных отзывов на площадки в сети;
- увеличилась лояльность к комплексам и застройщикам из-за тесной коммуникации в сети.
- достигли согласованных показателей по рейтингам и отзывам.



**5,0** Жилой комплекс

Открыто до 21:00 ▼

**Главное**    **496 отзывов**    **Фото**

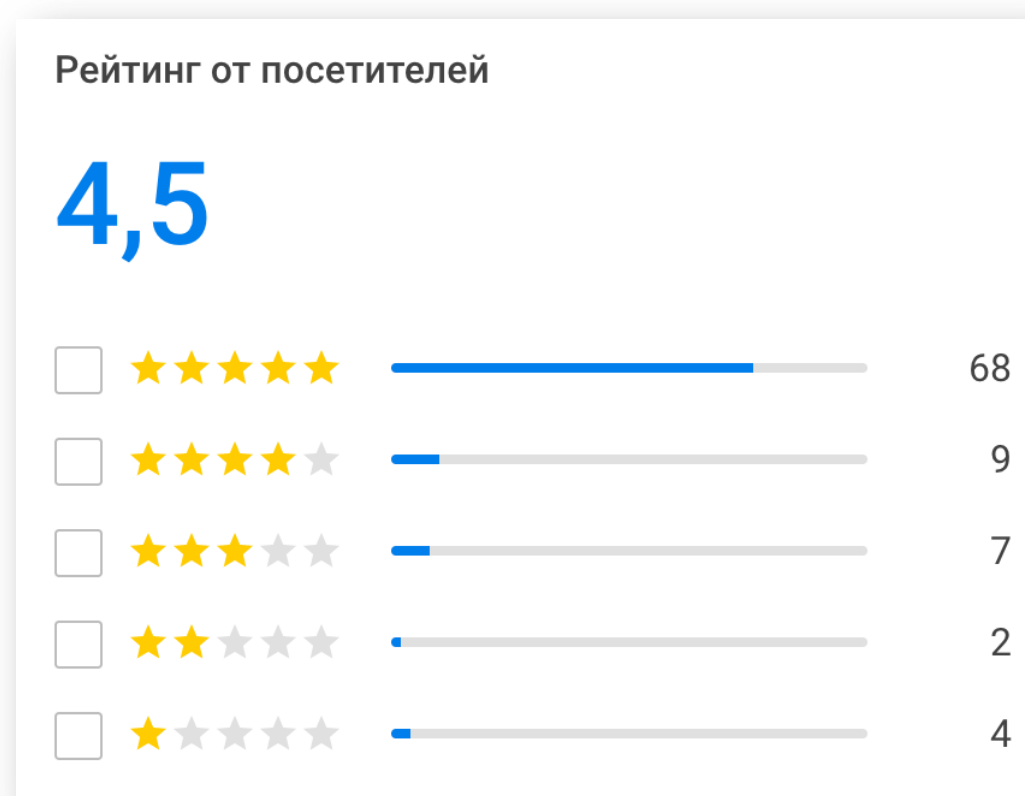
## Яндекс Карты

**5,0** Жилой комплекс

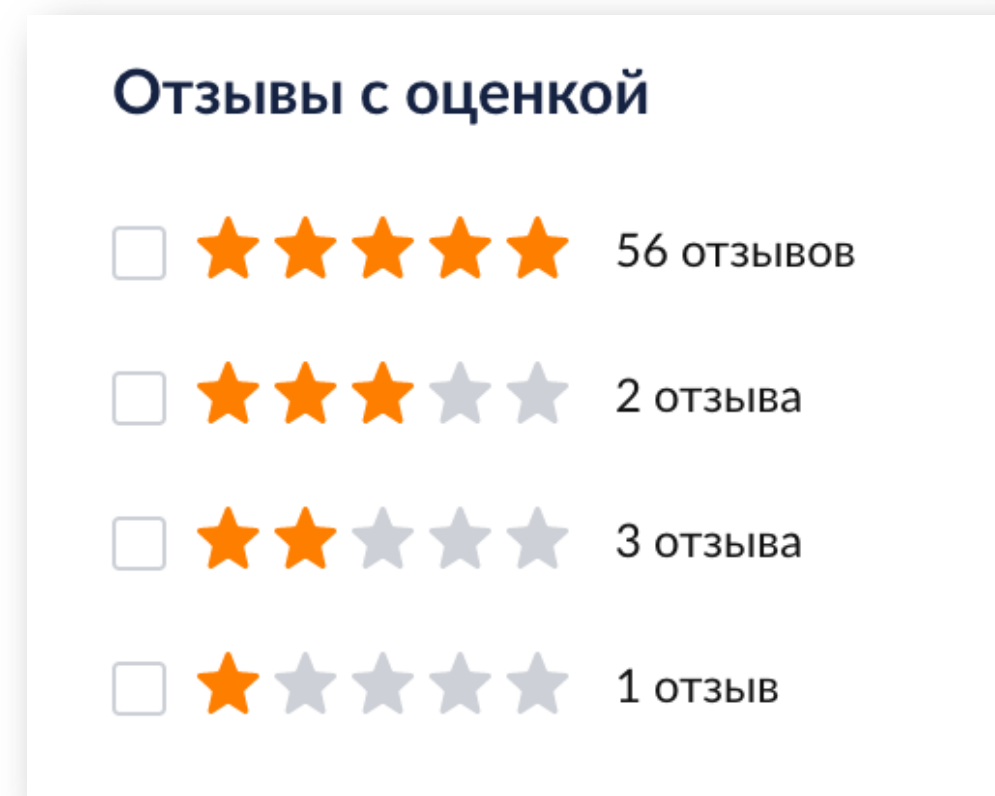
Открыто до 21:00 ▾

**Главное**    **496 отзывов**    **Фото**

## Novostroy-m



## Cian

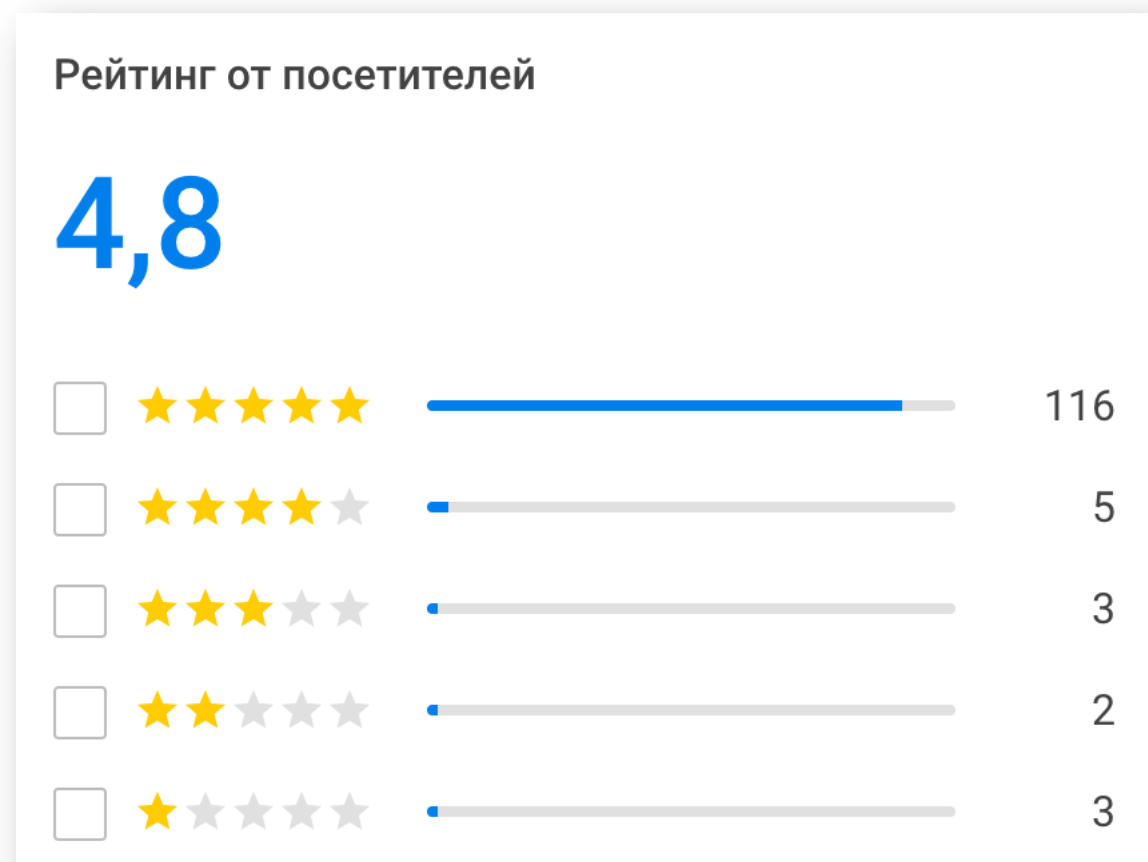


## Яндекс Карты

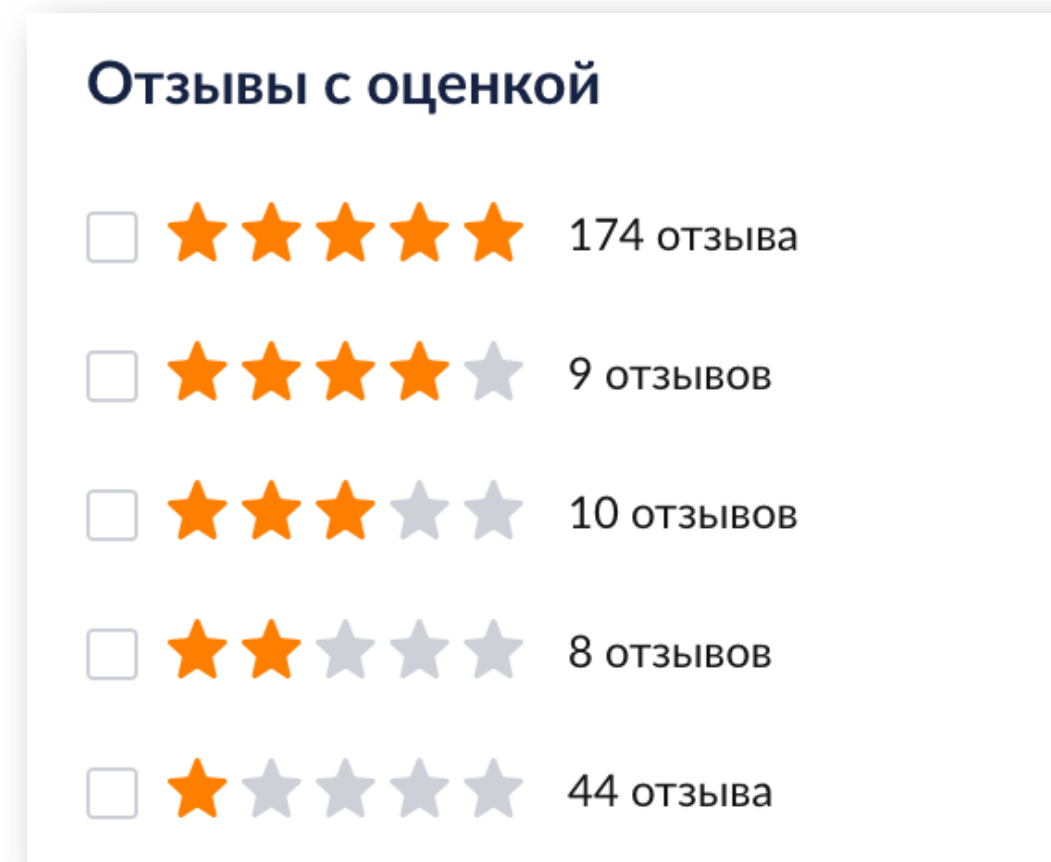
**4,4** Жилой комплекс  
Открыто до 21:00 ▾

[Главное](#)   **425 ОТЗЫВОВ**   [Фото](#)

## Novostroy-m



## Cian



Был проведен большой список работ для восстановления и улучшения репутации брендов.

Работали с площадками:

- yandex maps/yandex realty;
- cian;
- novostroy-m;
- mskguru;
- avaho;
- otzovik;
- irecommend;
- прочие популярные и тематические площадки.

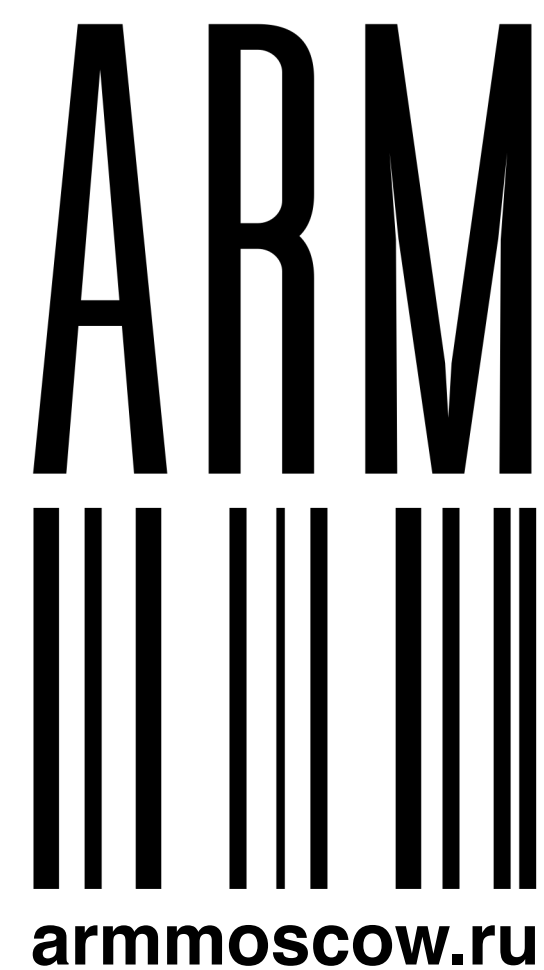
За период сотрудничества с проектами мы разместили более 1000 публикаций на сайтах с отзывами и более 15 статей в обзорном или информационном формате.



Были удалены 3 негативные статьи о вице-президенте группы компаний московских застройщиков со следующих ресурсов:

- rambler;
- rucompromat;
- compromat.ru.





## КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Ваш  
персональный менеджер  
**СТРЕКОЗОВ АНДРЕЙ**

 +7 (999) 820-78-76

  +7 (926) 464-63-18

E-mail: [avstrekozov@ag-arm.ru](mailto:avstrekozov@ag-arm.ru)