

Секция «Связи с общественностью и теория коммуникации»

Коммуникационные технологии формирования позитивной репутации фирмы на примере компании Apple

Ильина Юлия Сергеевна

Студент

*Московский государственный университет имени М.В. Ломоносова, Философский
факультет, Тучково, Россия
E-mail: yuliacezar1@rambler.ru*

В современном бизнесе критерием успешности компании является отнюдь не размер получаемой прибыли. Сегодняшний успех – не гарантия завтрашней победы. То, что помогает сохранить доверие клиентов и снижает риски в случае кризиса – это репутация, важнейший нематериальный актив фирмы.

Примером компании, которой удалось создать безупречную репутацию, является Apple Inc. Управление репутацией стало мощным стратегическим оружием конкурентной борьбы для этой компании. Возникали скандалы, по поводу патентных войн или книжного сговора, но доверие к Apple не падало.

Продукты компании стали культом в индустрии потребительской электроники. В 2012 году цена на акции Apple составляла 700 долларов. Объем рыночной капитализации – 1 миллиард долларов. Безусловно, коммуникационные технологии, с помощью которых Apple достигла столь феноменального успеха, должны быть изучены каждым специалистом по связям с общественностью.

В настоящий момент специалисты утверждают, что Apple теряет свои позиции. Продукты компании становятся лучше, но репутация новатора уже утеряна. Смерть Стива Джобса стала величайшей потерей для Apple не потому, что он был мастером технических спецификаций. Apple была воплощением инновации и победы, это стало главным активом компании. Но сейчас актив превратился в долг. Вопрос, почему один человек был столь значимым для корпорации, представляет собой важную тему для исследования коммуникационных технологий Apple.

Литература

1. Чумиков А. Н. Реклама и связи с общественностью: Имидж, репутация, бренд. Учебное пособие. М.: Аспект Пресс, 2012.
2. Галло К. iПрезентация. Уроки убеждения от лидера Apple Стива Джобса. Манн, Иванов и Фербер, 2010.
3. Репутация Apple как новатора стала ее главным долгом:
<http://thinkinnovative.ru/analytics/news/id/1383/>