

**Специфика антикризисных коммуникаций в сегменте онлайн-торговли на примере сервиса «Яндекс.Лавка»**

**Научный руководитель – Редькина Арина Павловна**

*Редькина Арина Павловна*

*Студент (бакалавр)*

Московский государственный университет имени М.В.Ломоносова, Философский факультет, Кафедра философии языка и коммуникации, Москва, Россия

*E-mail: lafleuri0311@mail.ru*

В условиях современной экономики и стремительного развития электронной коммерции особую значимость приобретают коммуникационные стратегии, направленные на формирование устойчивой репутации бренда. В сегменте онлайн-доставки продуктов степень выдерживания конкуренцию напрямую связан с качеством и эмоциями клиентского опыта, а публичность цифровой среды, которая активно растет в наше время, усиливает чувствительность компаний к негативной информации.

Одним из ключевых факторов конкурентоспособности в данном сегменте является возможность компании оперативно реагировать на кризисные ситуации. Для сервисов экспресс-доставки, таких как «Яндекс.Лавка»: сбой в логистике, претензии к качеству продукции или негативные отзывы в социальных сетях способны за короткое время сформировать сильный репутационный ущерб. Высокая скорость распространения информации в социальных сетях делает кризисные ситуации не локальными эпизодами, а публичными вызовами.

В этих условиях антикризисные коммуникации перестают быть вспомогательной функцией пиар-отдела и становятся инструментом стратегического управления доверием и лояльностью аудитории. Компании вынуждены: системно выстраивать мониторинг информационного поля, формировать официальную публичную позицию, координировать внешние и внутренние коммуникационные потоки.

При этом сохраняется проблема адаптации классических моделей кризисного менеджмента к специфике электронной коммерции. Цифровой формат взаимодействия с потребителем требует более высокой скорости реакции и прозрачности подхода.

В связи с этим возникает необходимость комплексного анализа антикризисных коммуникаций в сервисах электронной коммерции на конкретном практическом примере, что позволяет выявить эффективные механизмы управления репутацией в условиях высокой медиатизации бизнеса.

Также перспективными направлениями совершенствования антикризисной стратегии являются: усиление цифрового мониторинга, активная коммуникация с аудиторией, интеграция каналов обратной связи и разработка сценариев реагирования на типовые кризисные ситуации.

Таким образом, эффективное применение антикризисных коммуникаций позволяет не только минимизировать репутационные потери, но и укреплять конкурентные позиции компании на рынке онлайн-торговли.

**Источники и литература**

- 1) 1. Дохильгова Д. М., Абакарова С. А., Рабаданова П. Р. Основы антикризисного управления // Экономика и предпринимательство. 2021. № 4. С. 855–860.

- 2) 2. Кочетков Е. П. Трансформация теории антикризисного управления компаниями в условиях цифровой экономики: вызовы технологической революции и глобальных экономических кризисов // Вопросы инновационной экономики. 2022. Т. 12. № 2. С. 911–934.
- 3) 3. Нуреев Р. М., Манушин Д. В., Шабанова Л. Б. Мысли об управлении кризисами на макро-, региональном и микроуровне // Теоретическая экономика. 2022. № 10 (94). С. 32–46.
- 4) 4. Анализ рекламной кампании Яндекс Лавки [Электронный ресурс] // AdIndex.ru. 2024. 28 мая. URL: <https://adindex.ru/case/2024/05/28/322891.phtml> (дата обращения: 15.01.2026).
- 5) 5. Антикризисный пиар [Электронный ресурс] // Справочник. 2019. URL: [https://spravochnick.ru/reklama\\_i\\_pr/antikrizisnyu\\_piar/](https://spravochnick.ru/reklama_i_pr/antikrizisnyu_piar/) (дата обращения: 15.01.2026).
- 6) 6. Антикризисный PR: эффективный инструмент для восстановления доверия [Электронный ресурс] // РБК Компании. 2023. URL: <https://companies.rbc.ru/news/mZvM5Eivfl/antikrizisnyij-pr-effektivnyij-instrument-dlya-voستانovleniya-doveriya/> (дата обращения: 15.01.2026).
- 7) 7. Как разработать эффективную PR-стратегию [Электронный ресурс] // Weeek.net. URL: <https://weeek.net/ru/blog/pr-strategy> (дата обращения: 15.01.2026).
- 8) 8. Отзывы о Яндекс Лавка [Электронный ресурс] // Yandex.ru. URL: <https://reviews.yandex.ru/shop/lavka.yandex.ru> (дата обращения: 15.01.2026).
- 9) 9. Что такое антикризисный PR [Электронный ресурс] // UniSender. URL: <https://www.unisender.com/ru/glossary/что-такое-антикризис-pr/> (дата обращения: 15.01.2026).
- 10) 10. Яндекс Лавка [Электронный ресурс] // Ruwiki.ru. URL: [https://ru.ruwiki.ru/wiki/Яндекс\\_Лавка](https://ru.ruwiki.ru/wiki/Яндекс_Лавка) (дата обращения: 15.01.2026).
- 11) 11. Яндекс Лавка. Разработка брендинга [Электронный ресурс] // Deziign.com. 2023. URL: <https://deziign.com/project/9534c1088fde407d9d60049dcf7ccea1> (дата обращения: 15.01.2026).
- 12) 12. Яндекс Лавка Маркетинг: как обновлённый манифест отражает взлёты и падения жизни [Электронный ресурс] // Vibemarketolog.ru. 2023. 14 авг. URL: <https://blog.vibemarketolog.ru/yandeks-lavka-marketing/> (дата обращения: 15.01.2026).
- 13) 13. Яндекс.Лавка [Электронный ресурс] // HSE Design. 2023. URL: <https://hsedesign.ru/project/eb6df07dcf4d41bfbd077ede51d04f7> (дата обращения: 15.01.2026).