



Chief Reputation Officer

Warum braucht es ihn oder was muss erfüllt sein, wenn nicht!

Peter Metzinger, Mr. Campaigning AG



Der Zweck der Reputation

Einleitende Worte



Glaubenssatz

Der Kunde will kein Produkt, das sich abhebt, sondern eines, das einfach ein Quäntchen besser ist als die anderen.



Realität

Der Kunde will kein Produkt, das sich abhebt, sondern eines, von dem er annimmt, dass es einfach ein Quäntchen besser ist als die anderen.



Konsequenz

Die beste tatsächliche Qualität nützt wenig, wenn die Kunden sie nicht kennen oder erkennen.



Zweck der Reputation

**Reputationsmanagement muss für eine
Alleinstellung in der Wahrnehmung,
sowie für eine
überlegene Qualitätseinschätzung
sorgen.**



Chief Reputation Officer

Warum braucht es ihn oder was muss erfüllt sein, wenn nicht!

10 Punkte

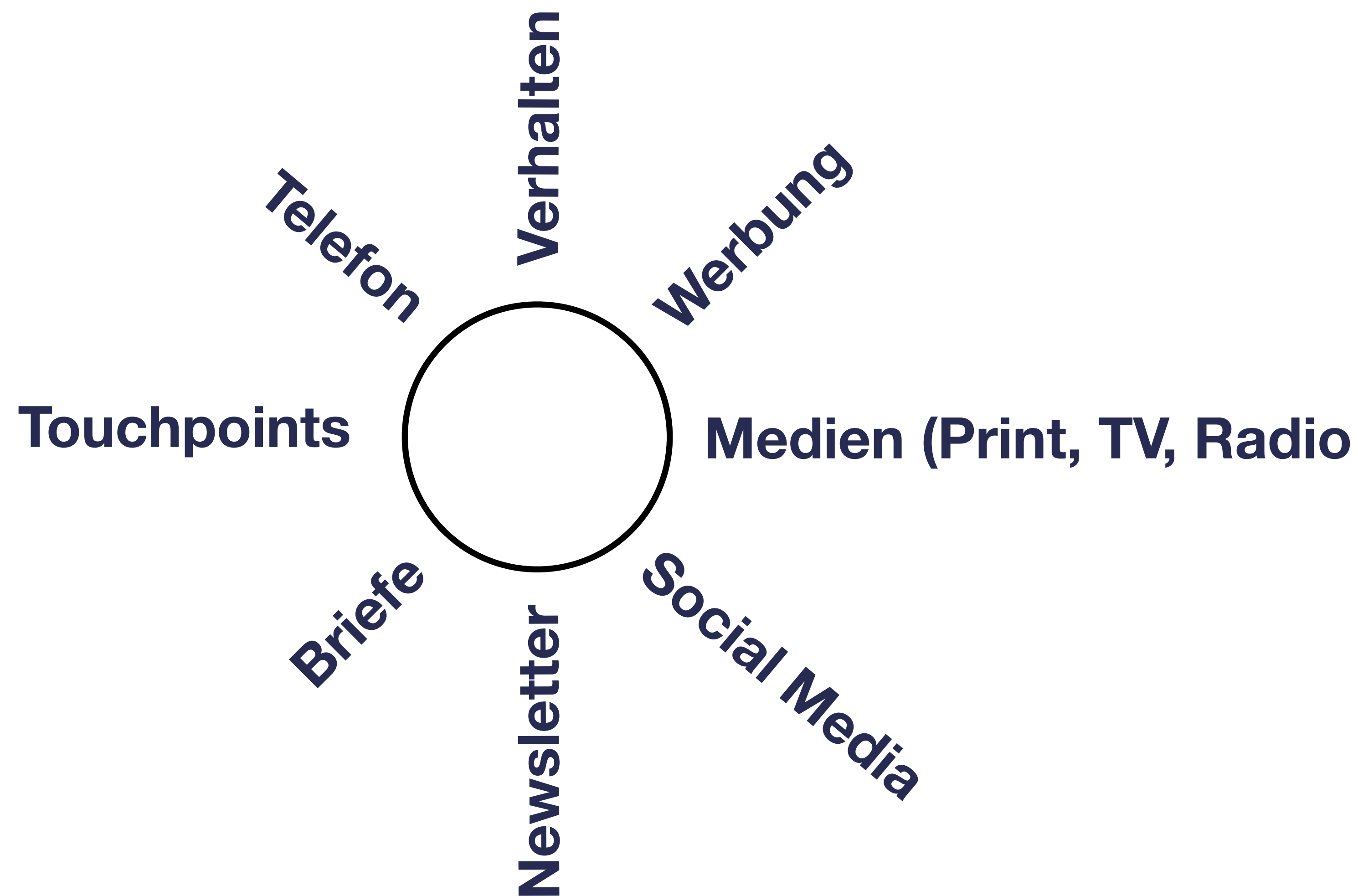


Definition CRO

- **Führungsposition**
- **in der Regel direkt dem CEO oder VR unterstellt**
- **verantwortlich für**
 - **Reputation & Image,**
 - **die Wirkung von Öffentlichkeitsarbeit und Public Affairs,**
 - **das integrierte Markenmanagement sowie die**
 - **effektive und effiziente Kohärenz und Konsistenz der gesamten internen und externen Kommunikation an allen Berührungspunkten.**

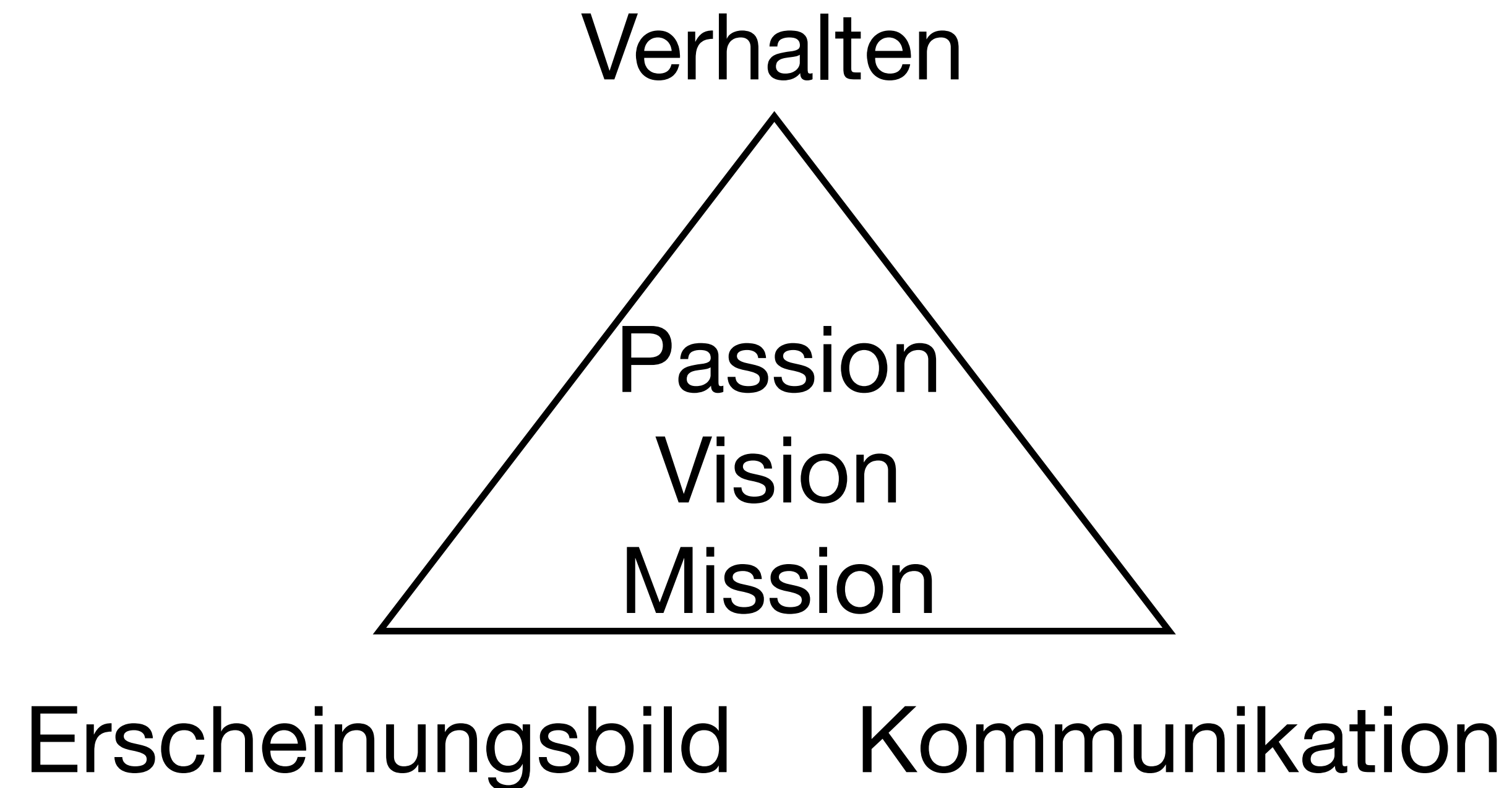


Ein paar Berührungspunkte





Corporate Identity



Quelle: Business Campaigning, Peter Metzinger, Springer 2006



1

Der CEO ist die Marke



2

Das Unternehmen ist zu klein



3

Das Unternehmen genießt eine (quasi) Monopolstellung



4

**Das Unternehmen befindet sich am Ende
seines Lebenszyklus**



5

**Das Unternehmen wurde gerade erst
gegründet**



6

Das Unternehmen ist ein B2B- Unternehmen



7

**Das Unternehmen ist Franchise-Nehmer
eines anderen Unternehmens**



8

**Das Unternehmen hat eine ganze
Abteilung, die sich mit Reputation
beschäftigt**



9

Das Unternehmen operiert unter Ausschluss der Öffentlichkeit



10

**Die Würde des Unternehmens ist
unantastbar**



Fazit

**Einen Chief Reputation Officer
braucht es immer.**

In der einen oder anderen Form.