

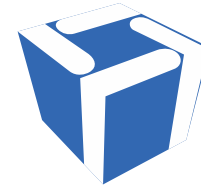
УПРАВЛЕНИЕ
образования
Администрации г. Ижевска



ГОРОД
ИЖЕВСК



ГОРОД
ОБРАЗОВАНИЯ



УПРАВЛЕНИЕ
образования
Администрации г. Ижевска



ГОРОД
ИЖЕВСК



БРЕНД
ШКОЛЫ



**Что нам нужно, чтобы
реализовывать ключевые
показатели эффективности
ОО?**

«Хороший» контингент

Лояльные семьи
(одобрение и поддержка)

Лояльные и эффективные
сотрудники

И много чего еще))



Имидж

Бренд

Репутация



Имидж

Бренд

Репутация



«Хороший» контингент

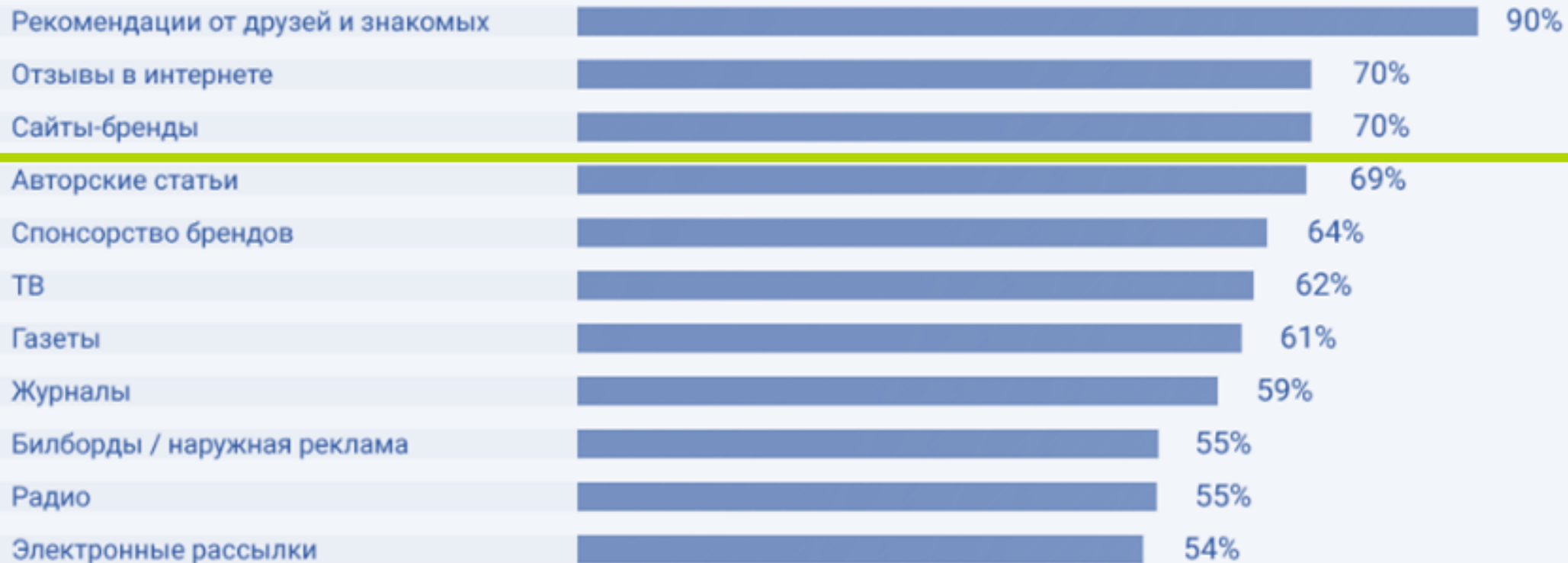
Лояльные семьи
(одобрение и поддержка)

Лояльные и эффективные
работники

И много чего еще))

**А что они
о нас думают?**

**Наша текущая
репутация**





УПРАВЛЕНИЕ
образования
Администрации г. Ижевска



текущая репутация - РЕАЛЬНЫЙ ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКИЙ ОПЫТ

(наша деятельность и эмоции
пользователя)



УПРАВЛЕНИЕ
образования
Администрации г. Ижевска



РЕПУТАЦИЯ ≠ БРЕНД

А должна)))

Гудвилл*

*добрая воля потребителя «заплатить» больше за одну и ту же услугу



УПРАВЛЕНИЕ
образования
Администрации г. Ижевска



Открытость

Экспертность

Авторитет первого лица

Работники

Новации

Позитивные
перспективы

Поведение в сложных
ситуациях

Последовательность

Стабильность



УПРАВЛЕНИЕ
образования
Администрации г. Ижевска



Как оценить репутацию?

1

Задать себе вопросы

Кто и как часто к нам приходит?

Кто и как часто от нас уходит?



УПРАВЛЕНИЕ
образования
Администрации г. Ижевска



2

Провести аналитику



1. 7 рациональных факторов (основная деятельность, лидерство, результативность, условия труда, корпоративное гражданство, инновации и управление)
2. Эмоции, которые вызывает у респондентов организация
3. Мотивирует ли репутация к тому, чтобы респондент поддерживал организацию

**Методика RepTrak — система для измерения корпоративной репутации по стобалльной шкале. Методику RepTrak используют крупные российские компании: «Яндекс», «Лаборатория Касперского» и «Аэрофлот».*

3

Изучить отзывы

Поиск:

1. Название или номер школы, ФИО директора
2. Школы в Ижевске
3. Услуга (профильный класс, математика, ЕГЭ, олимпиады, иное)

Яндекс
Google



УПРАВЛЕНИЕ
образования
Администрации г. Ижевска





Кстати:

Думаете, пользователей отпугивают исключительно негативные отзывы? Еще больше недоверия может вызвать отсутствие упоминаний в принципе

Это означает, что организация (по мнению пользователя):

- либо совсем новая и никому неизвестная
- либо совсем не пользуется спросом
- либо тщательно замечает следы недовольств

4

Пройти путь семьи



	Знание	Выбор	1 класс	Доп. образование	Экзамены	Лояльность
Цели							
Точка контакта							
Барьеры							
Решения							



УПРАВЛЕНИЕ
образования
Администрации г. Ижевска



Репутационный менеджмент

Комплекс мер по формированию, поддержке и защите репутации,
базирующийся на **реальных достижениях организации,**
направленный на ее перспективное развитие



3 направления

Формирование

Качество
деятельности,
отношений,
инфраструктура,
механизм принятия
решений

Поддержка

бренд,
корпоративная
культура,
сотрудники, первое
лицо

Защита

Правовая
инфраструктура,
механизмы работы
с негативом



3 направления

Формирование

Качество
деятельности,
отношений,
инфраструктура,
механизм принятия
решений

Поддержка

бренд,
корпоративная
культура,
сотрудники, первое
лицо

Защита

Правовая
инфраструктура,
механизмы работы
с негативом

Зачем?



Целевая аудитория

- это группа людей, которые вероятнее всего заинтересуются предложением или начнут сотрудничество
- это группа людей, оказывающих прямое или косвенное влияние на эффективность



Кто наши целевые аудитории?

Семья

Дети

Работники

Коллеги

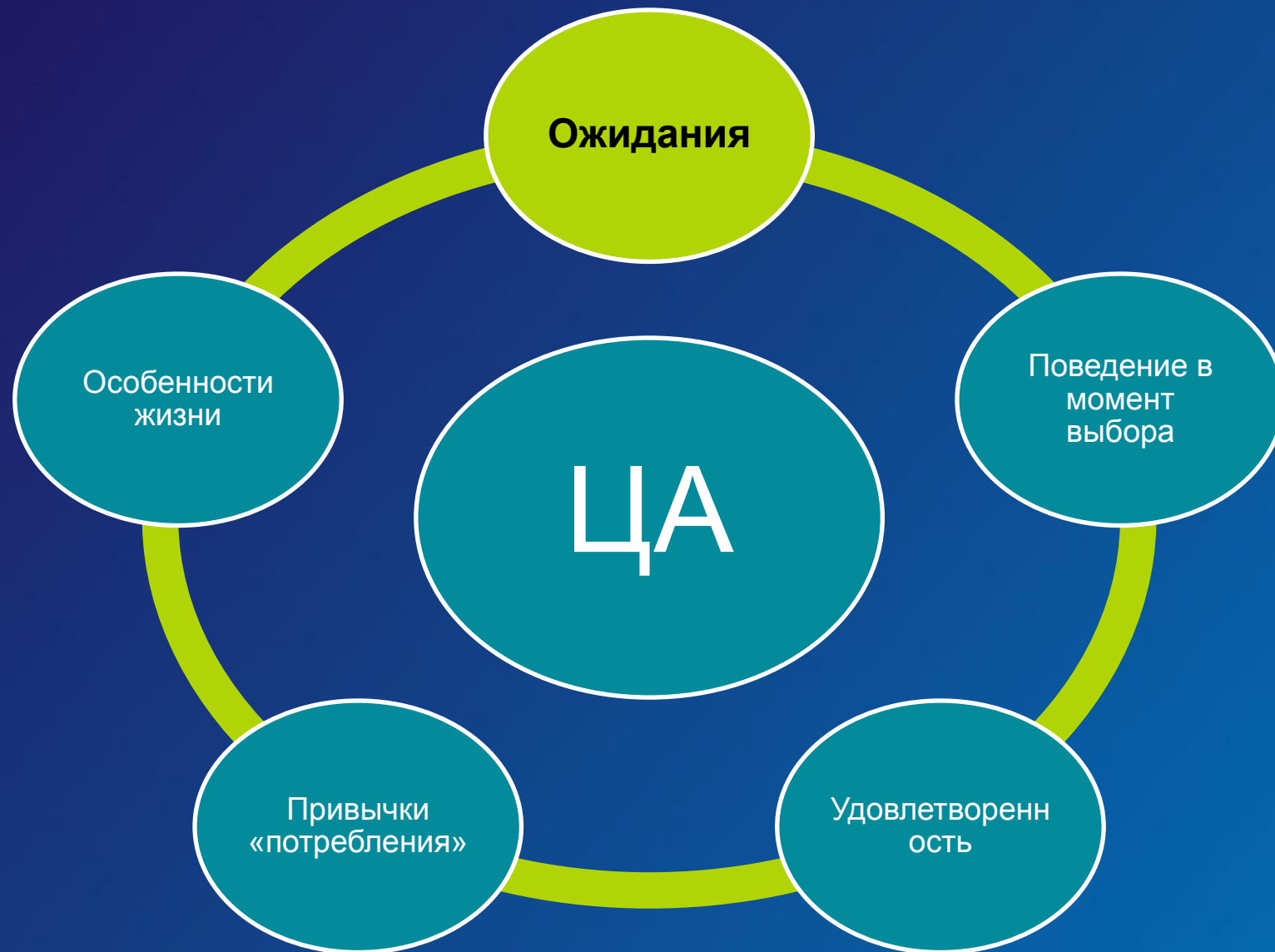
Партнеры (ВУЗы, работодатели, провайдеры, иное)

Непосредственное руководство

Общество

Государство

Что нам нужно знать



Ожидания ЦА



Целевая аудитория	Ожидания
Семья	Комфорт, безопасность, определенность, успешность своего ребенка
Дети	Признание, интерес, коммуникация
Работники	Развитие, принадлежность, признание, определенность, «справедливость», успешность собственная и организации
Коллеги	Экспертность (ответы на свои вопросы), поддержка (избегание неудач), сотрудничество (легкий вход и гарантии)

Основы доверия



УПРАВЛЕНИЕ
образования
Администрации г. Ижевска



- Доверяют тем, кто предсказуем \ последователен
- Доверяют тем, кто помогает
- Доверяют доброжелательным
- Доверяют людям с схожей точкой зрения (социально одобряемой)
- Доверяют авторитетам
- Доверяют тем, кто интересуется





Эмблема



хоро|школа



Логотип



УПРАВЛЕНИЕ
образования
Администрации г. Ижевска



ТОВАРНЫЙ ЗНАК = БРЕНД



УПРАВЛЕНИЕ
образования
Администрации г. Ижевска



БРЕНД = ЖЕЛАЕМАЯ РЕПУТАЦИЯ



УПРАВЛЕНИЕ
образования
Администрации г. Ижевска



Желаемая репутация -

трансляция

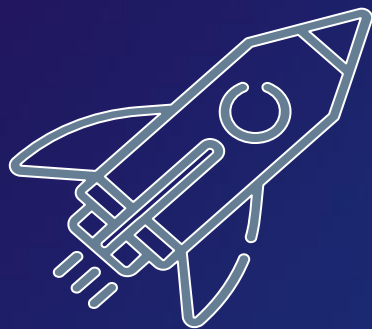
нашей деятельности и формирование

эмоции пользователя

Все начинается здесь



УПРАВЛЕНИЕ
образования
Администрации г. Ижевска



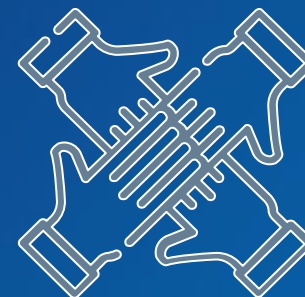
ВИДЕНИЕ

Руководящая философия организации не сама цель, а скорее, чувство основной цели. Видение определяет уровень притязаний в процессе стратегического планирования



МИССИЯ

Основная, генеральная цель, цель существования организации, которая должна быть достигнута в плановом периоде



ЦЕННОСТИ

Добровольно разделяемые сотрудниками, значимые убеждения - регуляторы деятельности организации



Какова ваша миссия?

1. Что мы делаем?
2. Для кого мы это делаем?
3. Как мы это делаем? Наш уникальный подход



МИССИЯ
в деталях + эмоции
=
ключевое обещание бренда

Ваше ключевое обещание



Деятельность

- Состав преподавателей
- Методики преподавания
- Проектная деятельность
- Образовательная программа
- Доп.образование
- Партнеры
- Учебные материалы
- Формы обучения
- Материально-техническая база
- Уровень и качество жизни выпускников

Уникальная \ особенная \ отличается

Эмоции

Человек хочет:

- уверенность
- время
- комфорт, удовольствие
- выразить свою индивидуальность
- улучшать себя

Быть эффективным

Быть успешным

быть влиятельным

быть признанным

быть замеченным

быть отблагодаренным

быть частью конкурентной социальной группы (сообщество)



УПРАВЛЕНИЕ
образования
Администрации г. Ижевска



БРЕНД ≠ ИМИДЖ



Имидж

Бренд

Репутация

Инструменты имиджа



УПРАВЛЕНИЕ
образования
Администрации г. Ижевска



Ваш бренд

ключевое
обещание



**Атрибуты \
визуализация**

(от логотипа до
тетради)



Коммуникации

Ритмичные и
разнообразные

Делайте это!

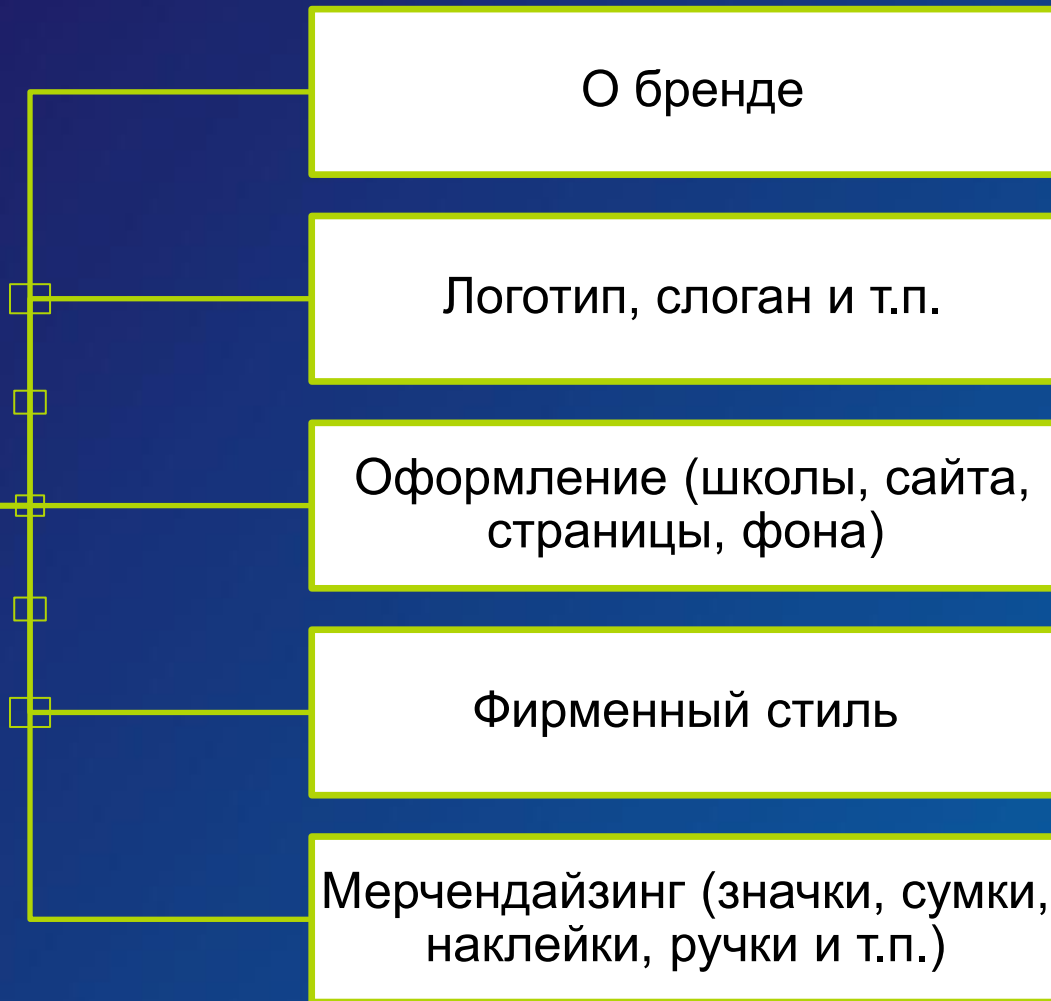
**Покажите
это!**

**Говорите
об этом!**



Атрибуты - покажите это

Брендбук



А еще это ваши традиции!

Коммуникации - говорите об этом!



КОММУНИКАЦИИ

Устные
коммуникации

Инста (прямые эфиры),
семинары, встречи, канал
вещания, подкаст

Письменные
коммуникации

сеть, свое издание, рассылки,
навигация в школе

Формальные
коммуникации

Нисходящая информация,
кризисные коммуникации,
общение по телефону и почте

Неформальные
коммуникации

События (конференции,
сотрудничество, выставки,
семинары, открытые уроки и
т.п.) и обратная связь

Ритмичные и
разнообразные



Пример

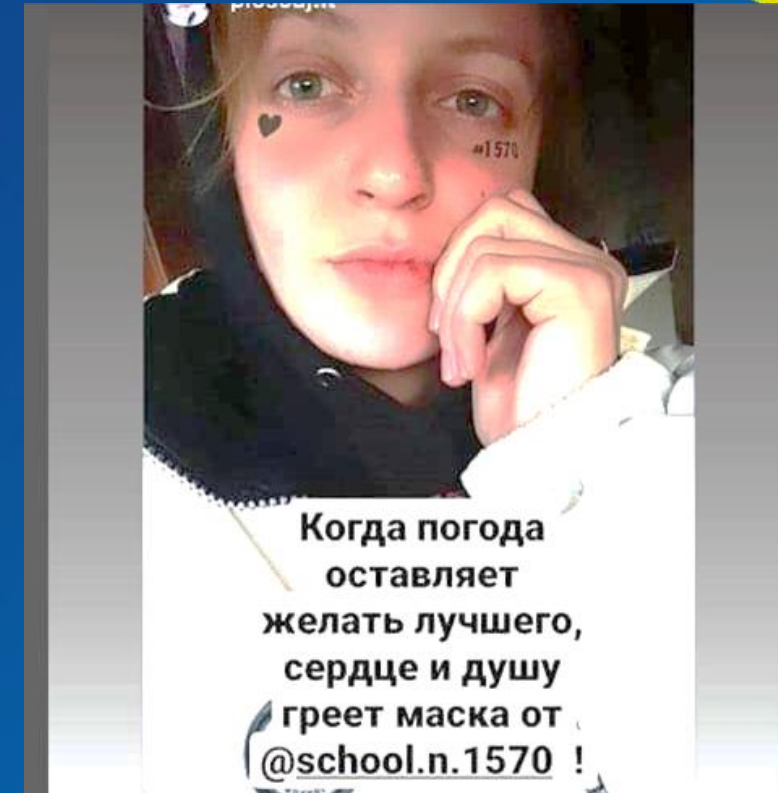
Обещание бренда

Школа единомышленников, на деле воплощающая свои амбициозные инициативы и передовые педагогические технологии

Пример



УПРАВЛЕНИЕ
образования
Администрации г. Ижевска





Пример

Ритмичные и разнообразные коммуникации

- Запуск Kids Skills Fest
- Презентация клипа первоклассников, победителей конкурса «Ты круче всех 2020»
- Прямой эфир в инстаграмме от выпускников (вопросы, ответы, общение)
- Ежедневное Дежурство по инстаграму (дети, учителя и директор)

Бренд – это контракт!



УПРАВЛЕНИЕ
образования
Администрации г. Ижевска





УПРАВЛЕНИЕ
образования
Администрации г. Ижевска



Сначала мы работаем на репутацию,
а затем она работает на нас