Apoio Validado por: Em:

Nome do processo

Monitorar imagem e reputação

Código ___

3.1.3

Área responsável GECOM

weplus 🚸

Objetivo

O monitoramento da imagem e reputação da CNC tem o objetivo de análise de como as ações estão sendo recebidas para tomadas de decisões estratégicas da CNC para minimizar eventuais danos e aumentar o alcance positivo com os stakeholders.

Indicadores

- Resultado da Pesquisa de imagem Avaliação da Gestão das CNC pelas partes interessadas
- Nota de reputação (ICENA)- CNC

Riscos

- (+) Aperfeiçoamento da Imagem Institucional
- (-) Não ter alcance o suficiente com empresários
- (-) Eventuais crises institucionais
- (-) Não utilização do branding corretamente, despadronizando a imagem institucional da CNC

Sistemas de apoio

Não se aplica

Doc. de Apoio e Reguladores

- Código de Ética CNC
- Manual de Identidade visual

Selos

IMP

Interfaces de entrada

- Missão, Visão, Valores CNC
- Pesquisa de Imagem do Sistema Comércio
- Alta Gestão
- 3.1.1 Mapear partes interessadas
- Patrocínios e apoios

Entradas

- Planejamento
 Estratégico CNC
- Planejamento de comunicação
- Definição de Porta-vozes
- Media Trainning
- Política de relacionamento com stakeholders

Etapas

- 1. Definir fornecedores para gerar insumos para análise
- 2. Análise dos resultados e pesquisas, análise das entidades pares, análise de stakeholders e benchmarking
- 3. Tomada de decisões e definição das estratégias
- 4. Definição das estratégias e planejamento da ações
- 5. Monitorar o Branding (uso do logotipo e suas aplicações, identidade visual, personalidade da marca, tom de voz, filosofia de atendimento, abordagem de marketing)
- 6. Monitoramento contínuo do alcance de canais e resultados das ações / campanhas

Saídas

- 3.2.2 Operacionalizar ações de comunicação
- 3.2.3 Operacionalizar ações de marketing
- Branding
- Relatórios de auditoria mensal de imprensa e de redes sociais
- Premiações (Receptivas Ex.: GPTW e de Publicidade)
- Pró-ativas: Prêmios de reconhecimento e honrarias

Interface de saída

- Áreas CNC
- Federações
- Sindicatos
- Sesc e Senac
- Empresários
- Imprensa
- Colaboradores
- Poder público