



Reputációs kockázat

A vállalat iránti bizalom veszélyeztetettsége

2 napos szeminárium • 2014. április 14-15. Budapest

„amikor veszélyben
a vállalati
bizalom és jóhír”

Milyen kockázatot rejtnek
az új kommunikációs csatornák:
internet és a Social Media?

Fókuszban:

A működési kockázatok rendszere

- A működési és reputációs kockázatok humán-kockázati vonatkozásai
- Prevenció – humánkockázat
- Működési kockázatok – ESETTANULMÁNYOK
- A HR, PR és marketing szerepe és felelőssége a reputációs kockázatokban
- Íráspszichológiai és grafológiai módszerek a humánkockázat és a korrupció felderítésében

A reputációs kockázat megelőzésének eszközei

- Közösségi média, internet és a vállalati kommunikáció viszonya
- Online reputációs kockázat és kezelése
- Korrupció befolyása a reputációs kockázatra
- Krízisintervenciók alaptermékai a napi gyakorlatban
- Kríziskommunikációs megoldások, reputációs kockázatkezelési módszerek – ESETTANULMÁNYOK



Árok Bianka
Kommunikációs tanácsadó, SAKKOM Interaktív online marketing + PR ügynökség



Csúzi Gergely
Administration Senior Manager, GSK Biologicals Kft.



Drienyovszki Éva
Online marketing szakértő, WebMoose Content Factory Kft.



Kozarek Andrea
Szakmai igazgató, SAKKOM Interaktív online marketing + PR ügynökség



Nacsa János
HR specialista, szakértő, krízisintervenciók tanácsadó, Karriercasting



Tamásné Vőneki Zsuzsanna
Ország-, Partner és Működési Kockázatok Osztály, osztályvezető, OTP Bank Nyrt.



Üveges Hajnalka
Marketing menedzser, CORWELL Kft.



W. Barna Erika
grafológus szakértő, grafoterapeuta, Karriercasting, a „Beszél az írás” és a „Kézírás és karrier - Szellemi tőkénk a kézírásban” című könyvek szerzője, a Nemzetközi Grafológiai Szemle főszerkesztője

8:30 Regisztráció

8:50 Megnyitó az IIR részéről

9:00-10:30 A működési kockázatok rendszere

- A működési kockázatok csoportosítása, a reputációs kockázat helye és szerepe a rendszerben
- Üzletmenet-folytonosság management és a reputációs kockázatok összefüggései
- Eszközök és rendszerek a kockázatok kiszűrésére és kezelésére (megtörtént esetek kiértékelése, belső workshop-ok, scenáriók elemzése, kulcskockázati mutatók figyelése)
- A működési kockázatok (fraud, humán kockázatok, információ kiáramlás stb.) reputációs kockázati vonzatai.
- Vállalati (rendszereszerű), vezetői és dolgozói tudatosság és elemei a megelőzésben illetve a bekövetkezett krízishelyzetek kezelésében
- Hogyan kezelhető egy kialakult kockázati illetve krízishelyzet? – A social media terjedése és veszélyei
- A marketing és kommunikációs terület szerepe a reputációs kockázatok és krízisek kezelésében: ki, mit, mikor, milyen céllal és hogyan kommunikáljon?



Előadó: Tamásné Vőneki Zsuzsanna, Osztályvezető, Ország-, Partner és Működési Kockázatok Osztály, OTP Bank Nyrt.

10:30-10:50 Kávészünet

10:50-11:35 A működési és reputációs kockázatok humánkockázati vonatkozásai

- A humánkockázat forrásai és aktualitása
- Melyek a legfontosabb, leggyakoribb és legváratlanabb veszélyeztetettségi tényezők?
- A veszélyeztetettség illetve az érintettség első jelei, folyamata, felerősödése, lezajlása
- A humánkockázati és a munkaköri rendszer, valamint az Etikai Kódex összefüggései
- Humánkockázat-prevenció a napi gyakorlatban



Előadó: Nacs János HR specialista, szakértő, krízisintervenciós tanácsadó, Karriercasting

11:35-13:05 Működési kockázatok / esettanulmányok (workshop)

- Mennyiben árt adott cég hírnevének a termék/szolgáltatás minőségét ért rágalom?
- Hogyan tud védekezni a vállalat:
 - az ügyfelek, fogyasztók félrevezetése, manipulálása
 - nem etikus magatartás, (jogtalan piaci előnyre tett szert) vád ellen?
- Saját esetek ismertetése, megbeszélése, feldolgozása, kockázatelemzési módszerek, kockázatkezelési alternatívák



Vezeti: Tamásné Vőneki Zsuzsanna, Osztályvezető, Ország-, Partner és Működési Kockázatok Osztály, OTP Bank Nyrt.

13:05-14:05 Ebédészünet

14:05-15:25 Marketing, kommunikáció, PR és a reputációs kockázatok

1. Hogyan készülünk fel előre a hírnevünket érintő negatív eseményekre?
 - A kommunikációs terület szerepe és feladatai.
 - Rendelkezésre álló módszerek bemutatása, kulcselemek, kockázatok.
 - Felelősségi körök.
 - Az oktatás és előzetes felkészítés szerepe és eszközei.
2. Hogyan feleljünk meg a reputációmenedzsmentet érintő új kihívásoknak?

- Az internet térnyerésének következményei (előzetes kontroll – valóság ellenőrzésének hiánya, gyors információáramlás stb.).
 - Reputációs szempontok a cég internetes megjelenésének kialakításában.
 - Kinek a felelőssége az online reputáció nyomon követése és a negatív események kiszűrése?
 - Internetes tartalmak monitorozásának eszközei.
3. Mi a helyes cselekvési terv reputációs krízis esetén?
 - Hogyan tudja kezelni és saját javára fordítani a cég a negatív helyzetet? – Esettanulmányokon keresztül bemutatva.
 - Rendelkezésre álló eszközök a negatív tartalmak kezelésére (internetes, illetve egyéb megjelenések esetében).
 4. Milyen utánkövetést igényel a hírnevünkön esett csorba?
 - Hosszú távú stratégiák kidolgozása.
 - Hasonló helyzetek elkerülésének eszközei.



Előadók:

Árok Bianka, Kommunikációs tanácsadó, SAKKOM Interaktív online marketing + PR ügynökség és



Kozarek Andrea, Szakmai igazgató, SAKKOM Interaktív online marketing + PR ügynökség

15:25-16:10

Prevenció: a humánbiztonság megteremtése

- Egy koherens, zárt rendszer bemutatása
- A kapcsolatfelvétel informativitása és értékelése (a személyes, írásos és telefonos kommunikáció rejtett üzenetei és minősége)
- Releváns kompetenciabázis és strukturált interjú
- Milyen vezetői és szakmai kvalitásokkal kell rendelkezzen a közösségi portálokat kezelő vállalati kommunikációs személy?
- Célvizsgálatok, értékelés
- Monitoring és célvizsgálatok a későbbi fázisokban, értékelés



Előadó: Nacs János HR specialista, szakértő, krízisintervenciós tanácsadó, Karriercasting

16:10-16:30 Kávészünet

16:30-18:00 Humánkockázati vizsgálatok célspecifikus, íráspszichológiai és grafológiai módszerekkel

- A kézírás és személyiség összefüggései a tudományos kutatások tükrében, a grafológia alkalmazási lehetőségei a HR munkában
- Kockázatprognózis: célvizsgálatok kézíráspszichológiai módszerrel
- Személyiségminőség, integráltság-dezintegráltság, biztonsgtudatosság, az ösbizalom kulcsszerepe a személyiségfejlődésben
- A hitelesség – önvállalás, megbízhatóság, lojalitás, önmenedzsment szintjei
- Az őszintétlenség feltárása grafológiai módszerrel (blöff, manipulációk, játszmák, információtorzítások, konfabulálás, öncsalások, vakfoltok, befolyásolhatóság, áldozati-ság, naivitás)
- A perszónaképzés tendenciái íráspszichológiai kutatások alapján, pszichopatholog tényezők



Vezeti: W. Barna Erika, grafológus szakértő, grafoterapeuta, Karriercasting, a „Beszél az írás” és a „Kézírás és karrier – Szellemi tőkénk a kézírásban” című könyvek szerzője, a Nemzetközi Grafológiai Szemle főszerkesztője

18:00 Az első szemináriumi nap zárása

2. nap // 2014. április 15.

8:30 Regisztráció

8:50 Megnyitó az IIR részéről

A reputációs kockázat megelőzésének és kezelésének speciális lehetőségei, eszközei és technikái

9:00-10:00

Közösségi média, internet és a vállalati kommunikáció viszonya

- Hol van a management felelőssége a prevencióban?
- Ki felel az internetes kapcsolattartás kezeléséért vállalaton belül?
- Miért fontos, hogy külön felelőse legyen a vállalat közösségi oldalakon való megjelenésének és saját weboldal karbantartásának? (Információaszimmetria elkerülése)
- Miért fontos, hogy azonnal tudjon reagálni a kompetens személy a vádakra, vagy tudja megtalálni az illetékes személyeket?
- Milyen mértékben adott cég kommunikációs eszköztárának függvénye, hogy hogyan tud az esetleges vádakra reagálni?
- Milyen kockázatokat, veszélyeket rejt, ha a cég nem ismeri teljes mértékben a közösségi portálok jogi hátterét?
- Milyen veszélyeket rejt magában, ha nem megfelelő a tartalommenedzsment? (nem megfelelő formátum, tartalom, time-ing)?
- Milyen újabb online csatornák megjelenésére kell figyelemmel lenni? (szabályozás)



Előadó: Üveges Hajnalka,
Marketing menedzser,
CORWELL Kft.

10:00-11:00

Online reputációs kockázat és kezelése / esettanulmányok (workshop)

- A fogyasztói márkaismertség megjelenése az interneten: mire van hatással, ha ismernek minket?
- Az online tartalom kockázata és lehetőségei
- A social media kockázatai és kezelése: merjük csinálni vagy kerüljük el?
- Mi látszik a keresőkben és hogyan használható fel?
- Online marketingeszközök a válságkezelésben
- Sebezhetőség a digitális világban
- Magyarországi és nemzetközi esetek ismertetése, megbeszélése, feldolgozása a résztvevőkkel.



Vezeti: Drienovszki Éva,
Online marketing szakértő,
WebMoose Content Factory Kft.

11:00-11:20 Kávészünet

11:20-12:40 Korrupció (gyanú) hatása a reputációra – Vállalati ESETTANULMÁNY

- A vállalati arculat és hírnév fogalma, azok fontossága
- Milyen hátrányokat eredményezhet egy vállalat image-t tekintve, ha korrupciógyanúba keveredik? Menyire szkeptikusak a mai társadalmak a korrupció létére?
- Hogyan kommunikálja a vállalat kifelé, hogy mindent megtesz a korrupció megelőzéséért?
- Milyen eszközök állnak a vállalat rendelkezésére a hatékony korrupció-megelőzéshez? (külső-belső)
- Milyen következményei lehet az üzleti életben (üzletlétársak magatartására), ha valakit esetében felmerül a korrupció gyanúja? (általános bizalom, hitelesség kérdése stb.)

- A korrupciós vádakra való reagálás
- Konkrét vállalati példa bemutatása a korrupcióra és annak következményeire



Előadó: Csúzi Gergely György,
Administration Senior Manager,
GSK Biologicals Kft.

12:40-13:40 Ebédészünet

13:40-14:40

A korrupció gyökerei a grafológus szemszögéből

- A psziché transzparenciája, átláthatóság a közélet, a cégek és az egyén szintjén:
 - Manifeszt és latens (tudatos és tudattalan) motivációk, ösztöntendenciák elszabadulása vagy szocializációja
 - a rejtőzés technikái, a személyiség „nokiás dobozai”,
 - a modern világ torzterméke: az „ontológiai idióta”, a komplexusok csapdája, devianciák
- Anómia – individualizált és atomizált egyén
- Éthosz, holonikus életvezetés – közösségi-tudat, ön-transzendencia, elhivatottság, tehetségfaktorok, a humánvagyon értéke – grafopszichológiai és grafoszociometriai módszerek alkalmazása preventív céllal



Vezeti: W. Barna Erika, grafológus szakértő, grafoterapeuta, Karriercasting, a „Beszél az írás” és a „Kézírás és karrier – Szellemi tőkénk a kézírásban” című könyvek szerzője, a Nemzetközi Grafológiai Szemle főszerkesztője

14:40-16:10

Krisisintervenciós alaptechnikák a napi gyakorlatban

- Kockázati kitettség a társadalmi térben (munkahely, család, kapcsolatok, információhálózatok): a kezdeti figyelmeztető jelek érzékelhetősége
- A körülmények kényszerítő ereje, és a kényszerítettség tünetei
- Pszichoterror otthon, mobbing a munkahelyen
- A krízis elmélyülésének jelei, felerősítő és kritikus tényezők
- Aktív, passzív és háritó technikák megjelenésének érzékelése, beazonosításuk
- Kezelési, feloldási lehetőségek és kerülendő módszerek



Vezeti: Nacs János HR specialista,
szakértő, krízisintervenciós tanácsadó,
Karriercasting

16:10-16:30 Kávészünet

16:30-18:00

Felkészülés krízishelyzetekre, kríziskommunikációs megoldások, mint a reputációs kockázatok kezelésének eszközei a napi gyakorlatban – ESETTANULMÁNYOK

- Krízishelyzetekre történő felkészülés során átgondolandó feladatok
- Krízishelyzetek kezelése, kríziskommunikáció
- Kríziskommunikációs kézikönyv összeállítása, tartalma
- A krízishelyzetet követő, a rendszer fejlesztését célzó lépések
- Saját, hozott esetek feldolgozása a két nap tapasztalatai, módszerei alapján



Vezeti: Tamásné Vőneki Zsuzsanna, Osztályvezető, Ország-, Partner és Működési Kockázatok Osztály, OTP Bank Nyrt.

18:00 A második szemináriumi nap zárása

REPUTÁCIÓS KOCKÁZAT

A vállalat iránti bizalom veszélyeztetettsége // 2014. április 14-15. Budapest



www.iir-hungary.hu



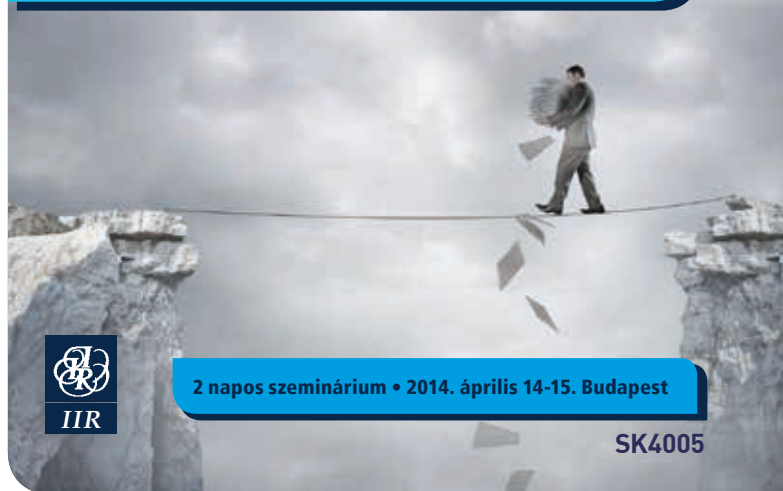
06-1/459-7301



training@iir-hungary.hu

Reputációs kockázat

A vállalat iránti bizalom veszélyeztetettsége



2 napos szeminárium • 2014. április 14-15. Budapest

SK4005

Az IIR Magyarország akkreditált felnőttképzési intézmény.

Felnőttképzési nyilvántartási szám: 00206-2012

Intézményakkreditációs lajstromszám: AL-2748

1. RÉSZTVEVŐ:

Vezetéknév _____ Keresztnév _____
Beosztás _____
Osztály _____
Végzettség _____
Telefon _____
Fax¹ _____
Mobiltelefon¹ _____
E-mail¹ _____
Alíráás² _____

A rendezvényen való részvételt engedélyező/elrendelő személy:

Vezetéknév _____ Keresztnév _____
Beosztás _____
Osztály _____

Adminisztratív kapcsolattartó

Vezetéknév _____ Keresztnév _____
Beosztás _____
Osztály _____

Helyettesítő személy³

Vezetéknév _____ Keresztnév _____
Beosztás _____
Osztály _____
Alíráás² _____

2. RÉSZTVEVŐ:

Vezetéknév _____ Keresztnév _____
Beosztás _____
Osztály _____
Végzettség _____
Telefon _____
Fax¹ _____
Mobiltelefon¹ _____
E-mail¹ _____
Alíráás² _____

-10%

SZÁMLÁZÁSI CÍM:

Cégnév _____
Irányítószám _____ Helység _____
Utca/Postafiók _____

¹ E-mail címének, fax- és mobilszámának megadásával hozzájárul ahhoz, hogy az IIR további rendezvényeiről e csatornákon is kapjon tájékoztatást.

² A képzésre/rendezvényre regisztráló személy aláírásával igazolja, hogy a képzésen/rendezvényen személyesen vesz részt.

³ Az Ön helyettese, amennyiben Ön nem tud részt venni a rendezvényen.

**Csoportos kedvezményért
kérje egyedi ajánlatunkat!**

06-1/459-7334 • MARKETING@IIR-HUNGARY.HU

Részvételi díjak	2014. február 28-ig		2014. február 29-től
	Ár	Megtakarítás	Ár
<input type="checkbox"/> REPUTÁCIÓS KOCKÁZAT: 2014. ÁPRILIS 14-15.	199.000 Ft	50.000 Ft	249.000 Ft

Áraink nem tartalmazzák az áfát ■ A feltüntetett megtakarítások a több napos rendezvények határidős kedvezményét, valamint a regisztrált napok számától függő kedvezmény nettó összegét tartalmazzák ■ A részvételi díj tartalmazza a dokumentáció, ebéd, kávé és üdítő költségeit. ■ A rendezvényen kép- és hangfelvétel készülhet.

FIZETÉS, VISSZALÉPÉS

Jelentkezésével elfogadja a jelentkezési és visszalépi feltételeket. Jelentkezésének beérkezése után vizsgálatazt és számlát kap tőlünk. Kérjük az összeget szíveskedjen a rendezvény előtt átutalni és a számlaszámot, valamint a résztvevő nevét a befizetési csekkben feltüntetni. A rendezvényre való bejutás csak akkor garantált, ha befizetése cégünk-höz 3 munkanappal a rendezvény előtt beérkezett. Ha átutalása a rendezvény kezdete előtt 2 héten belül történik, kérjük azt a rendezvény napján a regisztrácóról a pénzes utalvány feladovevényével igazolni. Fizetési késedelem esetén a résztvevő minden felszólítási- és inkasszódíj megterítésére kötelezett. Esetleges program- és helyszínavaltatás jogát fenntartjuk. Visszalépés: Csak írásban lehetséges. A részvétel visszamondása esetén 20.000 Ft-afá/jelentkező, a rendezvényt megelőző 2 héten belüli lemondás esetén 40.000 Ft-afá/jelentkező adminisztrációs költséget számolunk fel. A rendezvényt megelőző 2 munkanapon belüli lemondás esetén a résztvevő a teljes részvételi díjat köteles megteríteni. A bejelentett résztvevő részvételének módosítása meghatározott feltételek mellett lehetséges.

VAN MÉG KÉRDÉSE?

Ügyfélszolgálat: Takács Tünde 06-1/459-7300
Koncepció: Mezősi Éva 06-1/459-7316
Marketing: Mile Mónika 06-1/459-7334