

# Dez regras para garantir boa reputação

Reputação motiva cada vez mais as finanças da empresa. Dez regras para não falhar.

**Rebeca Venâncio**

rebeca.venancio@economico.pt

Poucas empresas terão a receita para o sucesso garantido. Cada vez mais, e estimulado pela introdução do novo Sistema de Normalização Contabilística, os activos intangíveis das empresas ganham expressão, influenciando o valor global de uma marca. Para minorar as falhas, o Reputation Institute criou uma lista de dez mandamentos para que as empresas possam, pelo menos, falhar o menos possível.

## 1 MEDIÇÃO É PALAVRA DE ORDEM

As empresas devem medir a sua reputação de forma regular, reconhecendo as suas debilidades e pontos de melhoria. É o primeiro passo para o bom diagnóstico.

## 2 CONHECER OS 'STAKEHOLDERS'

Observar e perceber quais são os 'stakeholders' chave do negócio, aprendendo a falar de forma diferenciada para cada um deles.

## 3 BOA GESTÃO É TRANSPARENTE

Assumir um comportamento ético, através da abertura e transparência na gestão dos negócios. Um passo em falso pode valer um retrocesso significativo na relação com todos os 'stakeholders' da empresa.

## 4 LIDERANÇA É CHAVE

Posição de liderança através de uma gestão cuidada é fundamental. É preciso também ter uma visão clara do futuro.

## 5 RESPONSABILIDADE SOCIAL

Contribuir positivamente para a sociedade, apoiando causas sociais e protegendo o meio ambiente é uma boa forma de cativar público.

## 6 SUPERAR EXPECTATIVAS

Superar a rentabilidade, alcançando resultados acima das expectativas e apresentando fortes perspectivas de crescimento.

## 7 JUSTIÇA E BEM-ESTAR EMPRESARIAL

Promover a igualdade de oportunidades, garantir remunerações justas e fomentar o bem-estar dos colaboradores é importante. Quer seja através de interacção ou envolvimento nos desafios propostos e acções desenvolvidas pela empresa, quer seja trabalhando as percepções e expectativas dos funcionários.

## 8 RELAÇÕES SAUDÁVEIS COM O CLIENTE

Fortalecer a relação com o cliente, respondendo às suas necessidades e expectativas com produtos e serviços diferenciadores e de elevada qualidade e fiabilidade é uma aposta ganha.

## 9 INOVAÇÃO E PIONEIRISMO

Apostar na inovação, destacando-se como empresa pioneira chama a atenção em todos os momentos.

## 10 PARAR É MORRER

Assumir uma atitude proactiva na gestão da reputação, encarando-a como ferramenta basilar do seu sucesso no mercado é a décima regra. Mesmo em cenário de crise, a resposta deve ser célere, frontal e incisiva. ■

