

© **Иваник Е. Д., Катровский Ю. А., Чащина Д. О., 2021**

Иркутский государственный университет, г. Иркутск

В статье рассмотрено понятие социальных медиа и представлен анализ влияния социальных медиа на репутацию компаний. Был сделан разбор случаев влияния сообщений в социальной сети Twitter и Instagram на репутацию компаний.

*Ключевые слова:* социальные сети, репутация, Twitter, Instagram

**В** отличие от рынков США, в России нет такого количества частного капитала физических лиц на бирже, который смог бы повлиять на оценку капитализации российских компаний, нет настолько значимых лиц в экономике которые смогли бы одним твитом обрушить или поднять стоимость компании.

На нашем рынке можно заметить только косвенное влияние соц. медиа на компании, то есть, если в США Илон Маск написал, что он инвестирует в золото и его подписчики повысят стоимость этого актива на ресурсной бирже в Нью-Йорке, то в конечном итоге акции ПАО «Полус» могут вырасти.

Что и произошло с акциями Polymetal. 1 февраля акции золотодобытчика Polymetal в ходе торговой сессии на Московской бирже выросли на 6,9 % к уровню закрытия предыдущей сессии и в моменте достигали отметки 1 тыс. 753,3 руб. за бумагу. Все это произошло из-за взлета фьючерсов на серебро на фоне действий группы WallStreetBets. Той самой группы с Reddit, она выбрала новую цель на этот раз фьючерсы на серебро. Так частные трейдеры, с помощью социальных медиа, повысили стоимость акции российской добывающей компании [1]



Рис. 1. Ралли акций Polymetal.

Также социальные сети, в России, в основном могут повлиять на бренд компании, так после приговора российскому политику по спорному уголовному делу, где фигурирует французская косметическая компания Yves Rocher, во всех

социальных медиа развернулась кампания против продукции данной компании. Люди по хештегу «#бойкотивроше» публиковали негативные комментарии на продукцию компании и на саму компанию [2].

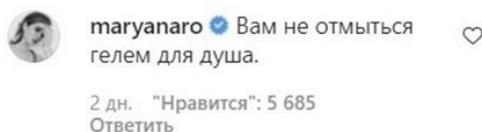


Рис. 2. Пост Марьяны Ро

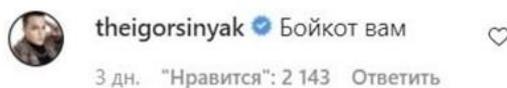


Рис. 3. Пост Игоря Синяка

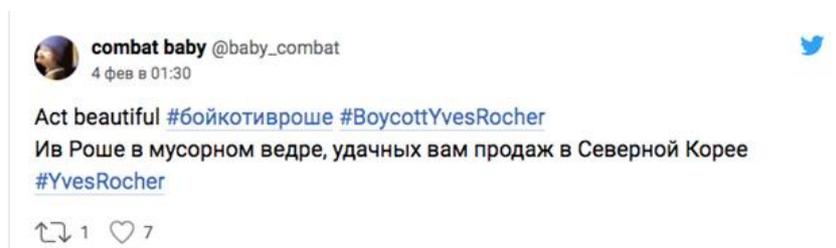


Рис. 4. Твитт с хештегом

Выше реакция блоггеров на ситуацию с компанией. Хэштег распространился во всех популярных социальных сетях. Люди выбрасывали продукцию компании, резали карты лояльности и т.д. Репутация бренда подорвана, но можно

заметить что не только у молодого поколения, которое массово присутствует в социальных сетях, но также и более старшего поколения, множество людей обратило внимание на данную акцию [2].



Рисунок 5. Пост в инстаграм с хештегом

Еще один случай влияния социальных медиа на репутацию бренда, а также не профессионализм SMM-менеджера, это случай с сетью ресторанов быстрого питания McDonald's. В Соц. сети Twitter появился пост, в котором была фотография

таблички номера заказа с приклеенными к ней лозунгами против «русофобской политики и гомосексуализма» и за «единство славянских народов» и «здоровую нацию» [3].



Рис. 6. Пост в Twitter о McDonald's

В данном случае было видно что текст лозунгов был напечатан на отдельной поверхности и приклеен уже на номер заказа, можно было бы посчитать, что это просто чья-то шутка и все, но проблема заключается в ответе на данное событие SMM-менеджера официального аккаунта McDonald's Russia сети в Instagram, он заявил, что в

компании не видят в этом ничего плохого. Как раз таки реакция на данный ответ SMM-менеджера стала отправной точкой для многочисленных комментариев в пользу бойкота McDonald's в России. Множество людей в соц. сети Twitter писали что не пойдут больше в данную ресторанную сеть.



Рис. 7. Комментарии в Twitter о McDonald's

В итоге в сети ресторанов быстрого питания McDonald's провели служебную проверку, убрали все наклейки с номеров заказа, также отправили

новые ответы пользователям социальных сетей с разъяснениями. А пресс-служба McDonald's Russia выпустила заявление по этому поводу [3].

*«Макдоналдс» не поддерживает любые виды агитации, в том числе политической, религиозной и других. Ответ, данный на сообщения гостя, был некорректен, а надписи на локаторах не являются позицией компании, эти наклейки были размещены без нашего ведома. Гостю направили обновлённый ответ. Все столы, локаторы и другие поверхности в предприятии на ул. Ефимова в Санкт-Петербурге, где было сделано фото, а также в других предприятиях в Ленинградской области, в тот же день проверили на наличие подобных наклеек. Мы благодарны за это обращение: оно помогло нам оперативно устранить надписи, которые не должны присутствовать в залах предприятий Макдоналдс».*

Рис. 8. Комментарий McDonald's

Данный случай показывает даже с самой, казалось бы, защищенной компанией может случиться такой казус, в первую очередь здесь сыграл человеческий фактор. SMM-менеджер неправильно отреагировал на жалобу клиента и дальше на компанию хлынула лавина негатива из

соц. сетей, тем самым навредив бренду и репутации компании.

С развитием таких рисков социальных медиа компании должны разработать принципы снижения влияния данных рисков. Благодаря развитию социальных сетей общество получило очень

мощный и неограниченный информационный ресурс, который может сработать против компаний и разрушить ее бизнес из-за не корректного ответа на комментарий клиента. ■

---

1. Про Полиметал// [Электронный ресурс] Электрон.дан.[Б.м.],2020

URL:<https://www.finanz.ru/novosti/aktsii/akcii-polymetal-na-mosbirzhe-vyrosli-pochti-na-7percent-na-fone-rosta-cen-na-srebro-1030026504> (Дата обращения 1.03.2020)

2. Про IVES ROCHER// [Электронный ресурс] Электрон.дан.[Б.м.],2020

URL:<https://tjournal.ru/internet/335842-ya-tozhe-k-vam-apolitichen-polzovateli-socsetey-obyavili-boykot-kompanii-iv-roshe-iz-za-prigovora-navalnomu> (Дата обращения 2.03.2020)

3. Про McDonald's// [Электронный ресурс] Электрон.дан.[Б.м.],2020

URL:<https://govoritmoskva.ru/news/264798/> (Дата обращения 3.03.2020)

### **СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ:**

Про IVES ROCHER// [Электронный ресурс] Электрон.дан.[Б.м.],2020

URL:<https://tjournal.ru/internet/335842-ya-tozhe-k->

[vam-apolitichen-polzovateli-socsetey-obyavili-boykot-kompanii-iv-roshe-iz-za-prigovora-navalnomu](https://tjournal.ru/internet/335842-ya-tozhe-k-vam-apolitichen-polzovateli-socsetey-obyavili-boykot-kompanii-iv-roshe-iz-za-prigovora-navalnomu) (Дата обращения 2.03.2020)

Про McDonald's// [Электронный ресурс] Электрон.дан.[Б.м.],2020

URL:<https://govoritmoskva.ru/news/264798/> (Дата обращения 3.03.2020)

Про Полиметал// [Электронный ресурс] Электрон.дан.[Б.м.],2020

URL:<https://www.finanz.ru/novosti/aktsii/akcii-polymetal-na-mosbirzhe-vyrosli-pochti-na-7percent-na-fone-rosta-cen-na-srebro-1030026504> (Дата обращения 1.03.2020)

---

### **The impact of social media on the reputation of companies**

© **Ivanik E., Katrovskii Y., Chashchina D., 2021**

The article examines the concept of social media and presents an analysis of the impact of social media on the reputation of companies. An analysis was made of the impact of messages on the social network Twitter and Instagram on the reputation of companies.

*Keywords:* social media, reputation, Twitter, Instagram

---