

## ***Brand reputation online e offline***

La reputazione è un valore intangibile che oggi concorre a determinare una parte importante delle condizioni di mercato in cui le aziende si trovano ad operare. La reputazione determina chi saranno gli interlocutori, la forza di contrattazione, l'attenzione dei pubblici e la capacità di resistere alle crisi.

Eppure la reputazione è un asset assai complesso da costruire dato che è un costrutto multidimensionale e si dispiega nel tempo, viaggia attraverso le reti e le community.

Tra bias cognitivi, cambiamenti dell'ecosistema e necessità di costruire una comunicazione sempre più orientata alla visione Human to Human, rifletteremo insieme sul perchè la reputazione è una risorsa strategica, su come si sia evoluta e su come inserirla al centro di un piano di comunicazione che faccia del brand uno spazio di relazione con i propri pubblici.