



КРИЗИСНЫЕ КОММУНИКАЦИИ В СИСТЕМЕ УПРАВЛЕНИЯ КРИЗИСНЫМИ СИТУАЦИЯМИ

**МАРИНА ТАТАРСКАЯ, ДИРЕКТОР ПО СВЯЗЯМ С
ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ ЗАО «ФЕРРЕРО РУССИЯ»**

FERRERO – СЕМЕЙНАЯ КОМПАНИЯ

1946



ГРУППА FERRERO

- **№3** на мировом рынке производителей шоколадной кондитерской продукции
- Консолидированная выручка в 2016 году: **10,33 млрд. евро**
- Продукция Ferrero реализуется в более чем **170 странах**, с более **40 тыс.** сотрудников
- **22** производственных предприятия, три из которых действуют в рамках предпринимательского проекта Микеле Ферреро



FERRERO В РОССИИ – КЛЮЧЕВЫЕ ФАКТЫ



- **1995** – Выход на Российский рынок
- **2009** – Запуск локального производства во Владимире
- **2016** – Входит в топ-3 крупнейших игроков кондитерского рынка:
 - ✓ **15,5%** доля на рынке упакованного шоколада *
 - ✓ **Raffaello** и **Kinder** являются неоспоримыми лидерами на рынке пралине и сегмента детских кондитерских изделий в России (**№1** бренд; доля на рынке)
 - ✓ **№1** рекламодатель в общем объеме кондитерского рынка
 - ✓ **№16** в общем объеме рекламодателей России
- Годовой объем продаж (оборот) в 2016 году: **Р 38.4 млрд (€ 526 млн)**
- Общее количество штатных сотрудников – **929** **

*Nielsen MAT May 2017

**According to the data available by Aug 2017

КОРПОРАТИВНЫЕ КОММУНИКАЦИИ

В ОСНОВЕ НАШЕЙ СТРАТЕГИИ - ТРИ ПРОСТЫХ И ЧЕТКИХ ПРИНЦИПА:

- **ПРОАКТИВНЫЙ ПОДХОД В ОСВЕЩЕНИИ КОРПОРАТИВНЫХ И БРЕНД НОВОСТЕЙ**
- **СОБЛЮДЕНИЕ БАЛАНСА МЕЖДУ НОВОСТЯМИ ОТ ГРУППЫ FERRERO И «ФЕРРЕРО РУССИЯ»**
- **ОПЕРАТИВНОЕ РЕАГИРОВАНИЕ В СЛУЧАЕ КРИЗИСНЫХ СИТУАЦИЙ**

КЛЮЧЕВЫЕ АУДИТОРИИ

Федеральные и
региональные
государственные структуры

Местная общественность на
территории присутствия
(Владимирская обл.)

СМИ

Сотрудники компании



Потребители

Российские и
международные бизнес
круги, дипломатическое
сообщество

Клиенты и подрядчики/
поставщики услуг

Профессиональные
ассоциации, общественные
организации

PR В НОВЫХ РЕАЛИЯХ:

НОВЫЕ ВЫЗОВЫ – НОВЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ!

**«МЫ ЖИВЕМ В ПРОЗРАЧНОМ МИРЕ.
ВСЕ, ЧТО МЫ ПОДУМАЛИ, СКАЗАЛИ ИЛИ
СДЕЛАЛИ СТАНОВИТСЯ ДОСТОЯНИЕМ
ОБЩЕСТВЕННОСТИ»**

**Пол Холмс, Основатель одной
из самых престижных международных
премий в сфере PR SABRE Awards**



ИНФОРМАЦИОННЫХ ГРАНИЦ БОЛЬШЕ НЕТ

THE WALL STREET JOURNAL.

Europe Edition | 12 August 2016 | Today's Paper

Home World U.S. Politics Economy Business Tech Markets Opinion Arts Life

SEARCH

ADVANCED SEARCH

Showing 1-6 of 6

BUSINESS

Ferrero’s CEO Picks Up the Pace at the Chocolate Maker

By Manuela Mesco Aug. 8, 2016 3:11 pm ET



BUSINESS

Ferrero’s CEO Picks Up the Pace at the Chocolate Maker

Giovanni Ferrero has pushed changes and expansion at the maker of Nutella and Kinder eggs after his father’s death

By MANUELA MESCO

Aug. 8, 2016 3:11 p.m. ET

ALBA, Italy—When Michele Ferrero, the late owner of Italian chocolate maker Ferrero International SA, invented the Ferrero Rocher praline, it took him five years to finalize the shape of the round chocolate-and-nut candy.

By contrast, his son Giovanni Ferrero, the current chief executive of the maker of Nutella, Tic Tac and Kinder eggs, brought a new Kinder snack to market this year after only about 12 months.

Торговля и услуги

Статья опубликована в № 4136 от 11.08.2016 под заголовком: «Я называю себя социальным работником экономики»

«Я называю себя социальным работником экономики»

Джованни Ферреро унаследовал от отца традицию заботиться о сотрудниках, но бизнес развивает по-своему

10.08.2016 Ведомости Антон Осипов / Ведомости

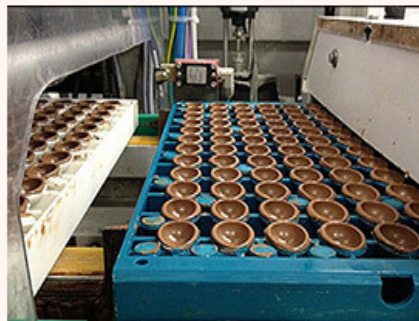


Когда отец Джованни Микеле Ферреро решил создать пралине Ferrero Rocher, от замысла до появления товара на полке у него прошло пять лет. У Джованни выпуск нового снека Kinder занял 12 месяцев, пишет **The Wall Street Journal (WSJ)**. Формально Микеле отошел от дел в 1997 г., когда передал дело своим сыновьям Джованни и Пьетро, оба они получили пост генерального директора, т. е. стали содиректорами. А глава семейства уехал жить в Монако, где работало подразделение входящей в Ferrero компании Soremartec. Это сокращение от французского *Societe de recherche de la commercialisation et technique*, дословно – «Общество исследований в области коммерциализации и техники».

Джованни Ферреро после смерти отца в прошлом году стал единственным человеком, определяющим развитие компании Ferrero. И 51-летний бизнесмен сразу удивил всех, поглотив британского конкурента – Thorntons.

На фабриках Ferrero никто не бастует

Джованни Ферреро родился 2 апреля 1964 г. Когда ему исполнилось 11 лет, семья послала его и брата учиться в Брюссель в European School of Brussels. Многие состоятельные итальянцы отправляли своих детей подальше, опасаясь, что их похитят ради выкупа, замечает **La Repubblica**. Позже Ферреро поехал постигать науку маркетинга в США. А затем вернулся в Италию и занялся семейным бизнесом.



Фабрика в России

В 2007 г. Ferrero решила построить собственную фабрику в России. Была выбрана площадка в селе Ворша Владимирской области, где 27 мая 2008 г. состоялась торжественная церемония закладки первого камня. Уже в ноябре 2009 г. была запущена первая производственная линия. «Компания Ferrero уже реализовала 25 производственных проектов во всем мире, но эта фабрика первая, которая благодаря в том числе эффективному взаимодействию с властями построена в срок и в рамках запланированного бюджета», – цитирует газета **«Владимирские ведомости»** Джованни Ферреро, побывавшего на фабрике в 2010 г.

Семья Джованни – набожные католики, пишет **The Guardian**. Микеле особенно чтил Мадонну Лурдскую и не реже раза в год посещал французский город Лурд, где она некогда явилась местной девочке. Статуи Мадонны стоят на каждом заводе и в каждом офисе компании. Единственный продукт компании, носящий имя семьи, – конфеты Ferrero Rocher – по слухам, назван так в честь скалы Массабьель, где и было явление Богородицы (rocher по-французски «скала»).

Семья Ферреро не любит публичности. Зайти на фабрику в Альбе они позволили журналистам только в 2011 г. Компания производит столько шоколадных яиц, что за месяц работы может покрыть ими всю площадь Тяньаньмэнь, удивлялись тогда журналисты.

Совсем иначе клан Ферреро относится к сотрудникам. **Журнал Spiegel** утверждает, что владельцы компании постоянно общаются с работниками. Когда в 1994 г. фабрику в Альбе затопило так, что из всех построек удалось спасти только часовню, работники и семья Ферреро вместе трудились над восстановлением производства.

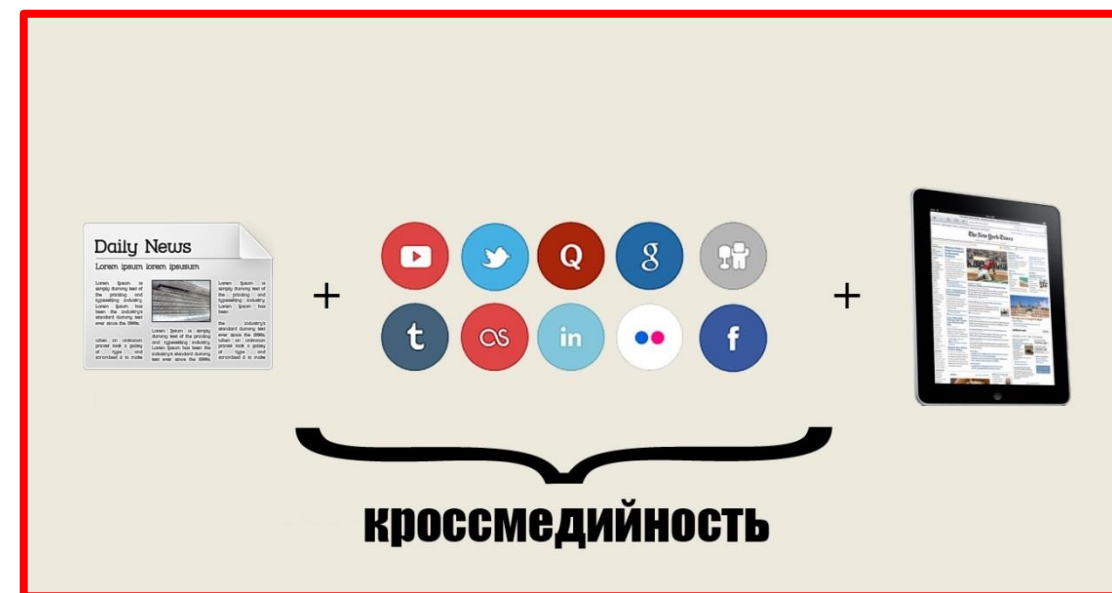
В интервью **люксембургскому журналу Paparjam** после смерти отца Ферреро заявил, что намерен следовать

PR В НОВЫХ РЕАЛИЯХ

ПРАВИЛЬНО ИНФОРМИРОВАННЫЙ ПОТРЕБИТЕЛЬ - НАША ОБЩАЯ ЦЕЛЬ!

«Сегодня нам приходится забыть, что продуктом PR является охват в СМИ.»

Конечный продукт – формирование одобрения у конечных пользователей»



**Пол Холмс,
Основатель одной из самых престижных международных премий
в сфере PR SABRE Awards**

FERRERO: ЛЕГЕНДАРНЫЕ БРЕНДЫ

ЛЮБОВЬ - ЭТО БОЛЬШАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ!



Нравится Еще

Nutella
4 августа в 14:55 · 🌐

Is there a better way to start a new day? 😊

[Показать перевод](#)



Еда/напитки

Поиск публикаций на этой Странице

31 534 134 людям это нравится
Matteo C. и еще 21 друзей

Нравится друзьям



Нравится Сообщение Еще

Люди

Это обсуждают : **136**

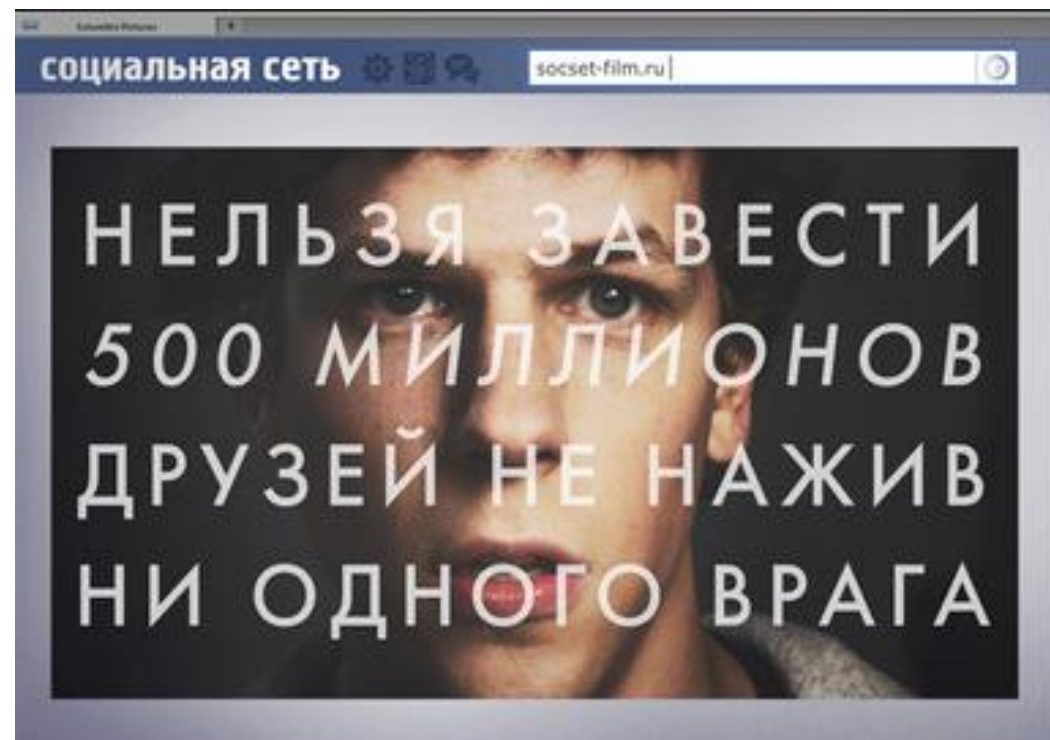
Общее количество отметок «Нравится» Страницы : **20 396 831**
0% с прошлой недели

“ПРЕДУПРЕЖДЕН – ЗНАЧИТ ВООРУЖЕН!”

ЦИФРОВЫЕ УГРОЗЫ В ИНТЕРНЕТЕ

**«Мы жили в деревнях, потом
в городах,
А теперь будем жить в
интернете»**

**Д. Киркпатрик
«Социальная сеть»**



УПРАВЛЕНИЕ КРИЗИСНЫМИ СИТУАЦИЯМИ. РОЛЬ И ЗАДАЧИ PR КОМАНДЫ.

- **МОНИТОРИНГ И РЕАГИРОВАНИЕ НА ПУБЛИКАЦИИ В СМИ, СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЯХ. ЗАЩИТА РЕПУТАЦИИ, НЕЙТРАЛИЗАЦИЯ НЕГАТИВНЫХ СООБЩЕНИЙ.**
- **ИНФОРМАЦИОННАЯ ПОДДЕРЖКА БИЗНЕСА: КОММУНИКАЦИИ ДЛЯ ПАРТНЕРОВ И КОМАНДЫ ПРОДАЖ**
- **СИНХРОНИЗАЦИЯ ВНЕШНИХ И ВНУТРЕННИХ КОММУНИКАЦИЙ. КОММУНИКАЦИИ ДЛЯ СОТРУДНИКОВ, ПОТРЕБИТЕЛЕЙ, СМИ**
- **ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С КЛЮЧЕВЫМИ АУДИТОРИЯМИ (ПРЕДСТАВИТЕЛИ ГОС. СТРУКТУР, ЭКСПЕРТЫ, ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ АССОЦИАЦИИ)**
- **ИНФОРМАЦИОННОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ СУДЕБНЫХ ПРОЦЕССОВ (В СЛУЧАЕ НЕОБХОДИМОСТИ)**

FERRERO: РАБОТАТЬ, СОЗДАВАТЬ, ДАРИТЬ



По результатам опроса Reputation Institute 2017 компания Ferrero заняла **первое место среди продовольственных компаний**, включенных в мировой рейтинг компаний с самой высокой репутацией Global RepTrak® 100.

FERRERO

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

МАРИНА ТАТАРСКАЯ
marina.tatarskaya@ferrero.com
+7 910 413 03 81