

# RESPECT© 2017

## İtibar Eğilimleri Araştırma Sunumu



RESPECT© itibar eğilimleri araştırması ZENNA Kurumsal Marka Yönetimi Araştırmaları ve Danışmanlığı tarafından RepMan İtibar Araştırmaları Merkezi adına gerçekleştirilmiştir.

RepMan İtibar Araştırmaları Merkezi RESPECT “İtibar eğilimleri araştırması”, ZENNA Kurumsal Marka Yönetimi Araştırmaları ve Danışmanlığı tarafından gerçekleştirilmiştir. Araştırma kapsamında, iş dünyası temsilcileri nezdinde itibar yönetimi eğilimlerini ve gelecek beklentilerini anlamak amacıyla Eylül-Ekim 2017 tarihinde orta düzey ve üst düzey pozisyonundaki **615 yönetici** ile görüşülmüştür.



**YÖNETİM  
KALİTESİ**



**CEO İTİBARI**



**İŞVEREN  
MARKASI**



**KURUMSAL  
SORUMLULUK**



**İŞ  
SONUÇLARI**

*\*RESPECT© İtibar eğilimleri araştırması 2016 sonuçları ile karşılaştırmalı raporlanmıştır.*

*\*2016 yılında **541 yönetici** ile görüşülmüştür.*

# 2016'YA BAKIŞ;

## «2016 senesinde İş Dünyası Profesyonelleri için İtibar Yönetimi Öncelikleri ve Başarı Durum Nasıldı?»

### Öncelikli yönetilmesi gereken konular:

- Çalışanlara değer verilmesi, onların haklarının korunması ve gelişiminin desteklenmesi (%75)
- Çalışanlar ile iletişime açık ve geri bildirim odaklı olunması (%47)
- Gelecek vaat eden, başarılı yöneticilere sahip olunması (%41)

### Türkiye'deki şirketlerin başarılı olduğu konular:

- Gelecek vaat eden, başarılı yöneticilere sahip olunması (%39)
- Türkiye'deki şirketlerin bu alanda başarılı olmadığını düşününler (%19)



### Öncelikli yönetilmesi gereken konular:

- Kurumsal sorumlulukta yaptığı ile söylediği arasında tutarlı olunması (%58)
- Sosyal ve toplumsal konularda rol model olunması (%55)
- Sosyal sorumluluk projelerini ticari beklentiden uzak yapması (%46)

### Türkiye'deki şirketlerin başarılı olduğu konular:

- Sosyal ve toplumsal konularda rol model olunması (%41)
- Türkiye'deki şirketlerin bu alanda başarılı olmadığını düşününler (%20)

### Öncelikli yönetilmesi gereken konular:

- İletişimde açık ve şeffaf olunması (%51)
- Yenilikçi ve yaratıcı olunması (%43)
- Müşteri memnuniyetinin önemsenmesi (%31)

### Türkiye'deki şirketlerin başarılı olduğu konular:

- Müşteri memnuniyetinin önemsenmesi (%45)
- Ürün/hizmet kalitesiyle global pazarlarda rekabet edilebilmesi (%31)

# 2017 DEĞERLENDİRMELERİ

*«İş Dünyası Profesyonelleri nezdinde İtibar  
Yönetimi Öncelikleri ve Performansı»*



# 2017 Yılı Görüşülen Yönetici Profili



**%51**

**Orta Düzey Yöneticiler**

(Müdür, Müdür Yardımcısı, Direktör Yardımcısı vb.)



**%34**

**Üst Düzey Yöneticiler**

(Direktör, Bölüm Başkanı vb.)



**%15**

**CEO ve Yönetim Kurulu**

**%64**  
Erkek

**%36**  
Kadın

**Yaş ortalaması: 43,9**



# Şirketlerin “Yönetim Kalitesi” Performansı



# «Yönetim kalitesi» alanında yönetilmesi gereken öncelikli alanlar

**%40**

-%11

İletişimi ve uygulamaları açık, şeffaf, hesap verebilirlik ve sorumluluk ilkeleri ile donatılması



Müşteri memnuniyetini önemsemesi, faaliyetlerinde müşteri beklentilerini esas alması

**%39**

+%8

**%38**

-%5

Yenilikçiliği ve yaratıcılığıyla içinde bulunduğu sektörlerin gelişimine katkı sağlayan bir kurum olması



Ürün ve hizmet sorumluluğunu itibarının bir parçası olarak görmesi, sözünde durması

**%33**

+%5

**%25**

+%6

Ürün ve hizmet kalitesi ile global pazarlarda rekabet edebilmesi



Karar ve süreçlerde yasa, regülasyon ve yönetmeliklere tam uyum sağlaması

**%24**

+%10



CEO ve Yönetim Kurulu Üyeleri «Yenilikçiliği ve yaratıcılığıyla içinde bulunduğu sektörlerin gelişimine katkı sağlayan bir kurum olması» kriterini (%63) öne çıkartırken, üst düzey yöneticiler «Müşteri memnuniyetini önemsemesi, faaliyetlerinde müşteri beklentilerini esas alması» kriterini (%53) öne çıkartmaktadır.

(\*) Kırmızı renkte belirtilen rakamlar ilgili kriterler için 2016 senesindeki düşüşü, yeşil renkte belirtilen rakamlar ise artış temsil etmektedir.

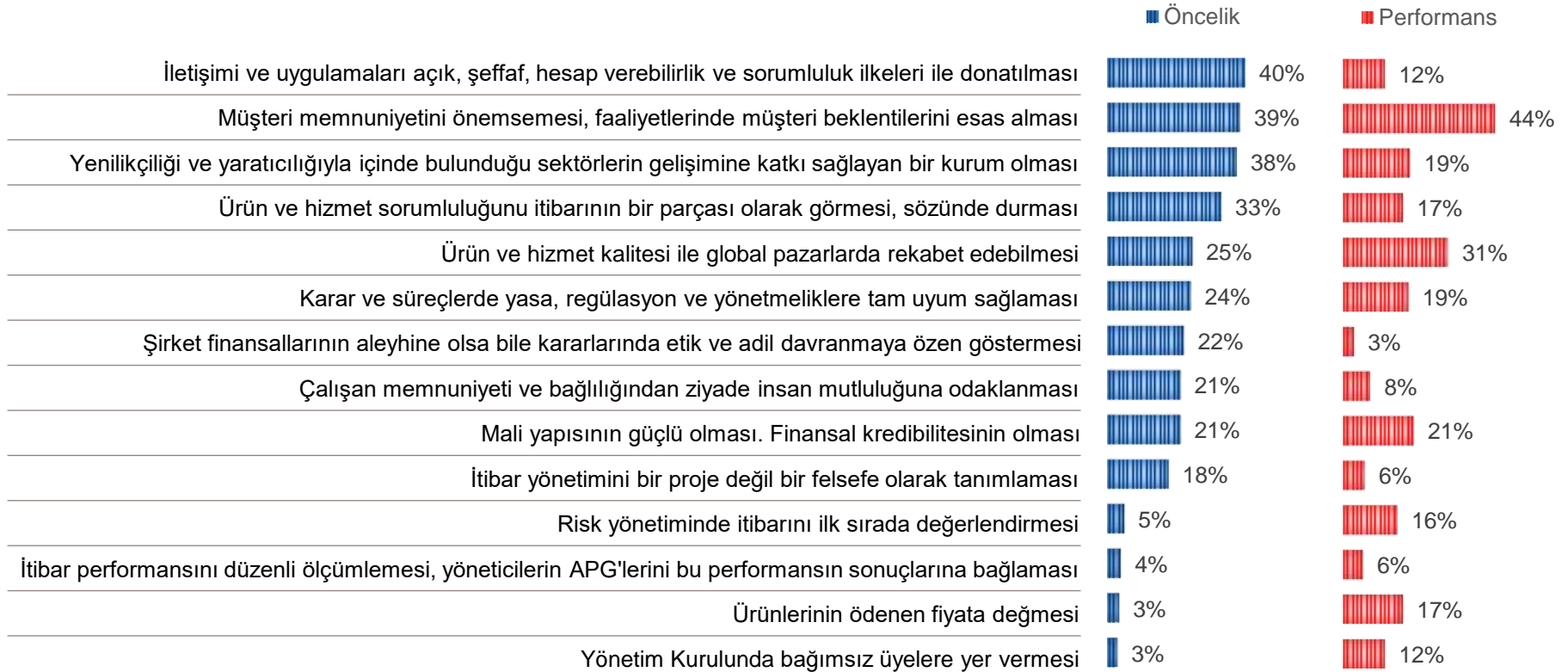
# «Yönetim kalitesi» alanında yönetilmesi gereken öncelikli alanlar ve başarı performansı

## Başarı





# «Yönetim kalitesi» alanında yönetilmesi gereken öncelikli alanlar ve başarı performansı – Detay sonuçlar



# Şirketlerin “İşveren Markası” Performansı



# «İşveren Markası» alanında yönetilmesi gereken **öncelikli** alanlar



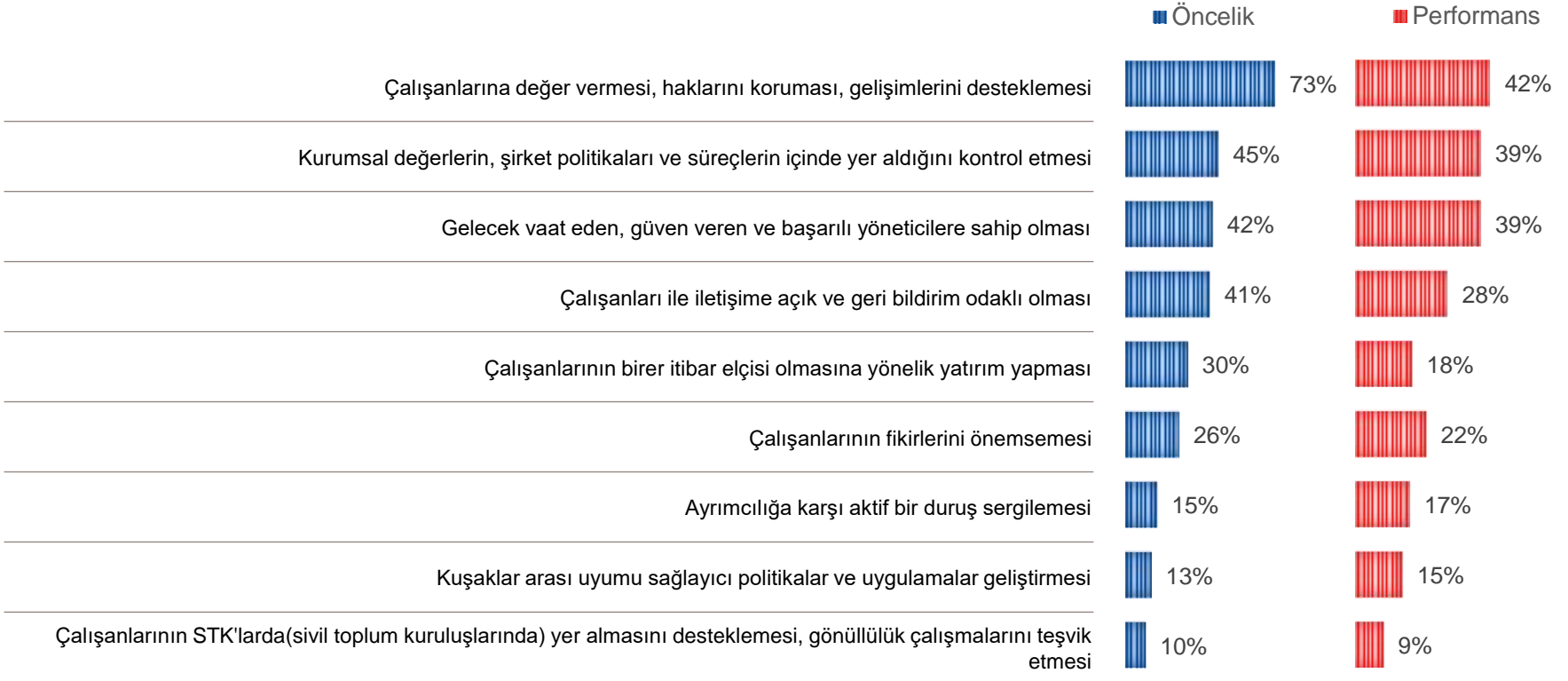
(\*) Kırmızı renkte belirtilen rakamlar ilgili kriterler için 2016 senesindeki düşüşü, yeşil renkte belirtilen rakamlar ise artışı temsil etmektedir.

# «İşveren Markası» alanında yönetilmesi gereken öncelikli alanlar ve başarı performansı



**Türkiye'deki şirketlerin bu alanda başarılı olmadığını düşünenler (%16)**

# «İşveren Markası» alanında yönetilmesi gereken öncelikli alanlar ve başarı performansı





# Şirketlerin “Kurumsal Sorumluluk” Performansı



# «Kurumsal Sorumluluk» alanında yönetilmesi gereken öncelikli alanlar



(\*) Kırmızı renkte belirtilen rakamlar ilgili kriterler için 2016 senesindeki düşüşü, yeşil renkte belirtilen rakamlar ise artışı temsil etmektedir.

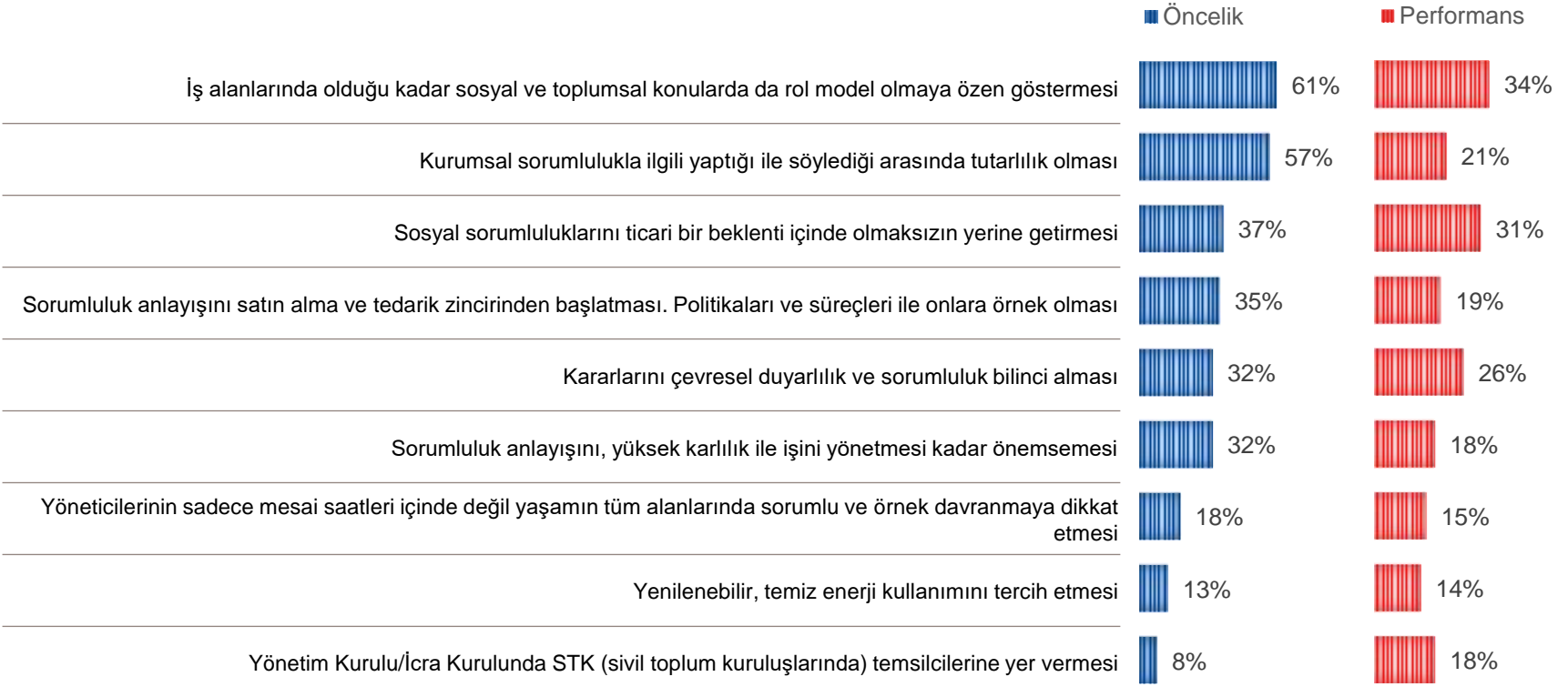
# «Kurumsal Sorumluluk» alanında yönetilmesi gereken öncelikli alanlar ve başarı performansı

## Başarı



**Türkiye'deki şirketlerin bu alanda başarılı olmadığını düşünenler (%23)**

# «Kurumsal Sorumluluk» alanında yönetilmesi gereken öncelikli alanlar ve başarı performansı



# CEO

# İtibar Değerlendirmesi





# CEO'yu İtibarlı Yapan Özellikler

2017



Yenilikçi olması, inovasyonu teşvik etmesi



Krizleri başarıyla yönetmesi



Vizyoner olması



Adil yönetim ilkelerine göre hareket etmesi



İnsana değer vermesi

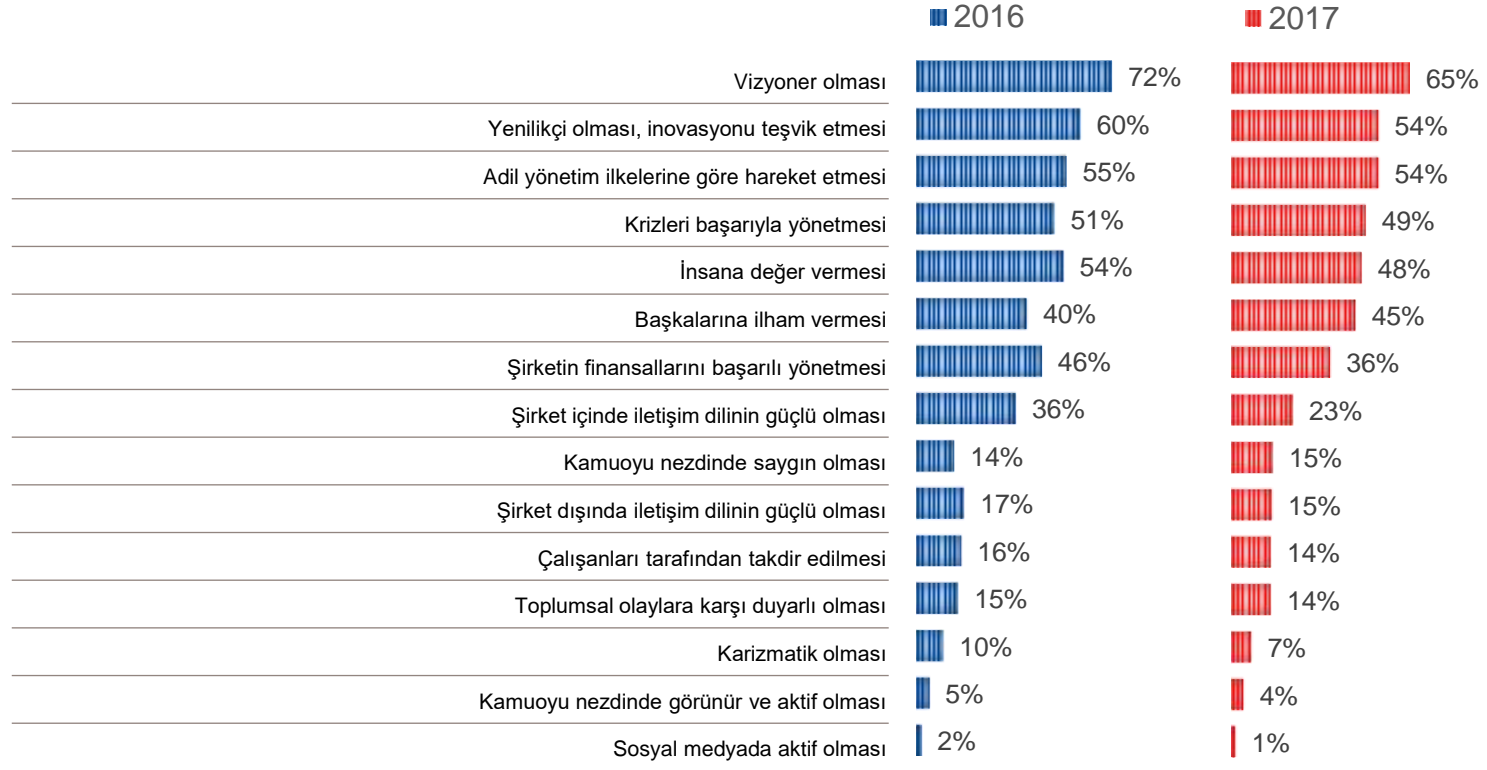


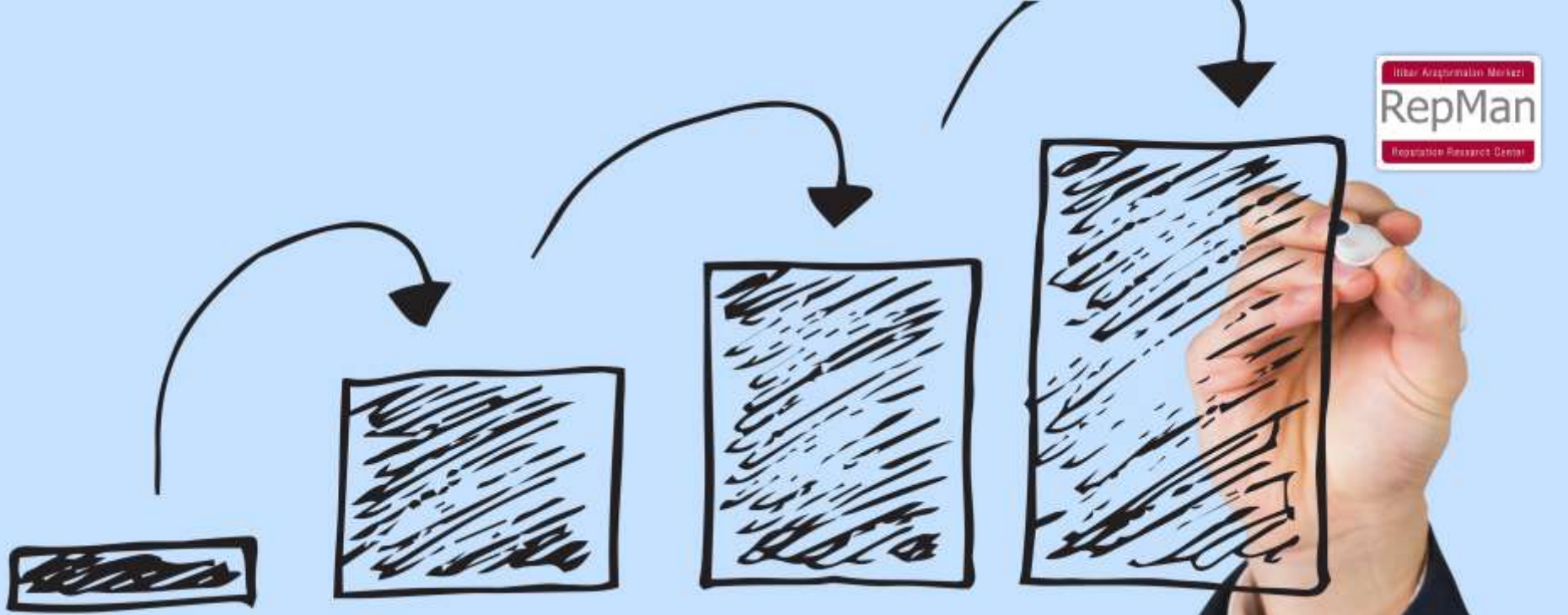
Başkalarına ilham vermesi



# CEO'yu İtibarlı Yapan Özellikler

## 2016 Yılı Karşılaştırmalı Sonuçlar





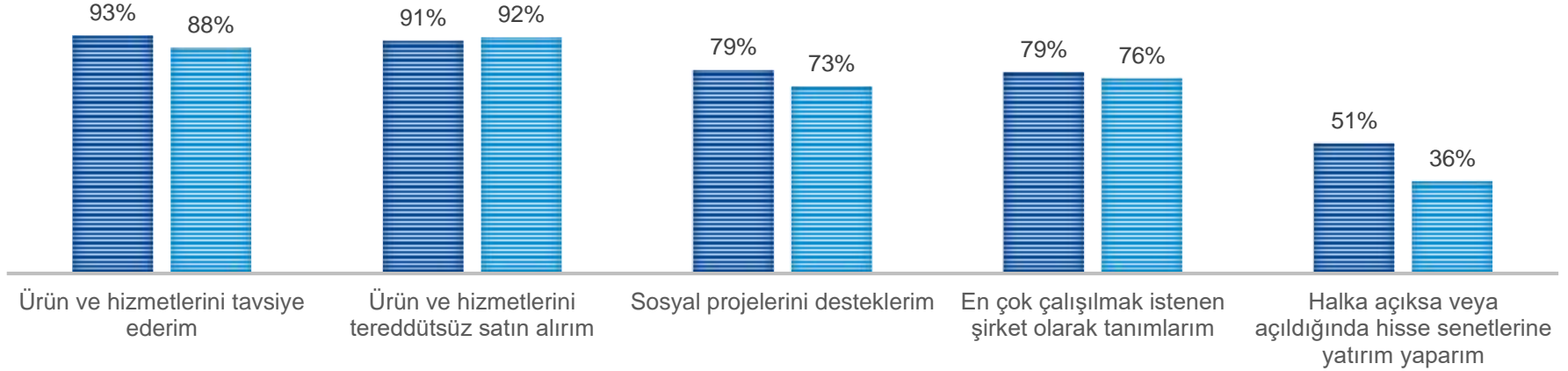
# İtibarın, Şirket İş Sonuçlarına Etkisi

# İtibar ve İş Sonuçları İlişkisi

## 2016 Yılı Karşılaştırmalı Sonuçlar

İtibarlı olduğumu düşündüğüm bir şirketin...

■ 2017 ■ 2016



# TEŐEKKÜRLER

