

demis group

Марина Калошина

Директор бизнес-направления
SERM/ORM, Demis Group

Человек года в digital-маркетинге

Амбассадор управления репутацией
как бизнес-инструментом



Люди, которые достаточно сумасшедшие для того, чтобы думать, что они могут изменить мир — единственные, кто это делает



Марина Калошина — человек, который поверил, что репутацией можно управлять системно.

Когда рынок просто гасил негатив — она начала менять бизнес через обратную связь клиентов.

Сегодня это стало стандартом работы с репутацией



«Я за цифры. Результат должен быть измерим»

Марина Калошина — директор направления SERM/ORM в Demis Group и один из ключевых экспертов на рынке в области управления репутацией.

17 лет в диджитал-маркетинге

15 лет управляет командами разного масштаба

13 лет развивает SERM/ORM (да-да, она стояла у истоков)

Эксперт в антикризисных коммуникациях

Под её руководством репутационный маркетинг Demis Group трансформировался от реакции на негатив к управлению бизнесом через репутацию

О подразделении SERM/ORM

100+

клиентов

13 лет

развития направления

40+

специалистов
в команде

3 года

средний срок
сотрудничества

Ключевые отрасли:

медицина

девелопмент

e-commerce

производство

Как мы закончили 2025 год

13 лет

экспертизы

40+

специалистов

100+

активных проектов

+20%

рост числа проектов

+40%

рост оборота направления

Репутационные метрики

1 000 000+

обработанных упоминаний

100 000+

единиц позитивного контента размещено

90

NPS по услуге

Все решения опираются на данные, а не интуицию

От реакции к управлению

Репутация формируется ежедневно:

ОТЗЫВЫ

СОЦСЕТИ

МЕДИА

КАРТЫ



Подход Марины:
не гасить пожар, а управлять
информационным полем

Репутация = отражение бизнес-процессов

Управление репутацией = управление
клиентским опытом

«Если есть проблема в отзывах — она есть в бизнесе»

анализ обратной связи клиентов

выявление системных проблем

аудит клиентского опыта

внедрение изменений в бизнес-процессы

измерение роста лояльности

Репутация становится драйвером продаж

Наши кейсы

Репутация как драйвер роста продаж

Анализ отзывов помог выявить системные проблемы клиентского опыта. Вместе с клиентом были изменены бизнес-процессы и даже материалы производства мебели.

Результат

- +25% рост продаж за 3 месяца
- С 32 часов до **16 минут** сократилась скорость реакции
- Рост рейтингов до **4,1–4,6★** на ключевых площадках

ORM для крупной мебельной компании (NDA)

Репутация девелопера: от негатива к доверию

Вместо точечного удаления негатива выстроена системная работа с обратной связью жителей и покупателей недвижимости.

Результат

- С 11% до **1%** снизилась доля негатива
- С 2% до **29%** выросла доля позитивных отзывов
- Средний рейтинг **4,1★** в Яндекс.Картах и **5★** в Google Maps

ORM для крупного жилого комплекса Москвы (NDA)

Доверие пациентов как фактор роста

Системная работа с отзывами пациентов позволила повысить доверие к бренду медицинского центра и улучшить коммуникацию с пациентами.

Результат

- С 47 часов до **43 минут** сократилась скорость реакции
- Рейтинг **4,9★** на ProDoctorov
- Рост рейтингов до **4,7–4,8★** на картах

ORM для крупной клиники (NDA)

Репутация работодателя

Работа с отзывами сотрудников позволила улучшить имидж работодателя и повысить доверие соискателей.

Результат

- С 30 до **80** вырос процент сотрудников, которые устраивались на работу после оффера
- **На 50%** выросло ежемесячное количество естественных положительных отзывов
- **До 0,5%** сократилось количество увольнений.

ORM для крупной мебельной компании (NDA)

Не просто обучение, а формирование рынка специалистов

Марина системно развивает экспертизу в индустрии:

- обучает команду ORM и развивает экспертов внутри компании
- выстроила систему роста специалистов и передачи знаний
- проводит обучающие вебинары и внутренние образовательные программы
- делится практикой на мастер-классах и отраслевых площадках
- публикует экспертные материалы по управлению репутацией

Образовательный вклад:

- преподаватель «Репутационный менеджмент» (ВШЭ)
- старший преподаватель (ТГУ им. Г.Р. Державина)
- обучение студентов digital- и IT-направлений
- главный эксперт выпускного демонстрационного экзамена в ТГУ по направлению «Разработчик веб и мультимедийных приложений»

Формирует новое поколение специалистов по управлению репутацией

Brand Analytics Conference

Optimization

MARKETING & SALES TECH

GLOBAL TECH FORUM

ECOM EXPO

MEDIA BUSINESS SUMMIT 2025



Работаем там, где цена ошибки — доверие

Марина и её команда работают с кризисами федерального масштаба

- высокая чувствительность аудитории
- давление инфополя
- риск потери доверия

[Читать статью](#) ↗

Взрывы, КОТИКИ И ПОТОП

Или как жалобы клиентов делают бизнес крепче

«Всё хорошо, спасибо»

«Дом взорвался»

Статья

5 мин. чтения

Стабилизация негатива за 2–3 дня

«В кризисе важны спокойствие, системность и скорость решений»



Лидер, который изменил правила игры

Марина Калошина

- управляет одним из крупнейших ORM-направлений в России
- превратила репутацию в инструмент роста бизнеса
- внедрила системный подход к управлению восприятием
- влияет на развитие всей индустрии

Её управленческий подход:

- честность в работе с командой
- жёсткость к результату
- приоритет данных над мнением

«Не косячьте — и с репутацией всё будет хорошо»