

وهي تشكيل والحفاظ على صورة الشركة، أو المنظمة أو فرد من وجهة نظر الجماهير أو العملاء المختلفة للعميل، ويعتمد جمهور الشركة أو المؤسسة على طبيعة عمل العميل، ويمكن أن تشمل العملاء الحاليين، والعملاء المحتملين، وأعضاء وسائل الإعلام، [٨] حيث تعتبر السمعة الجيدة من أهم أصول كل منظمة، والتي يمكن أن تمنحها ميزة تنافسية مع غيرها، ويمكن للعلاقات العامة الفعالة أن تساعد في إدارة السمعة من خلال التواصل، وبناء علاقات جيدة مع جميع أصحاب المصلحة في المنظمة،