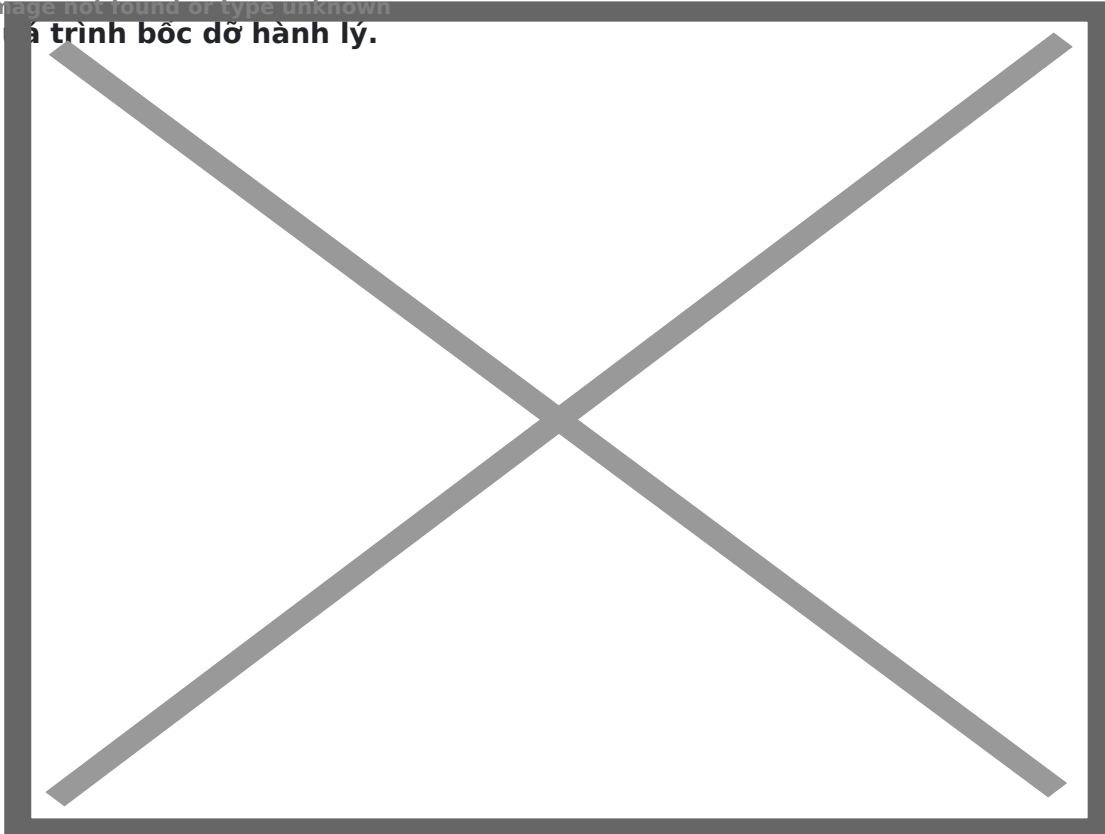


Xử lý khủng hoảng: Kinh nghiệm từ KFC

17:37 23/06/2016

Tác giả: Admin

Năm 2009, nhạc sĩ người Canada David Carrol đã đưa lên YouTube một đoạn phim ca nhạc với tựa đề “United Breaks Guitars”. Nội dung bài hát xoay quanh việc hãng hàng không United Airlines (Mỹ) từ chối bồi thường cho cây đàn guitar bị gãy của anh trong quá trình bốc dỡ hành lý.



Bài hát của anh đã ngay lập tức trở thành một hiện tượng của YouTube khi đạt hơn 4 triệu lượt xem chỉ sau 10 ngày. Nhưng điều đáng quan tâm hơn là đây chính là video của phi hành gia của United Airline đã mất ngay 10% giá trị và gây thiệt hại 180 triệu USD cho hãng hàng không nhà này từ khi bài hát được David đưa lên internet, Daily Mail (Anh) cho biết.

Vào năm 2011, chuỗi nhà hàng quy mô lớn nhất KFC của Malaysia phải đối mặt với nguy cơ khủng hoảng truyền thông nghiêm trọng. 2 video phim ghi lại hình ảnh nhân viên của họ làm bừa bãi trong phòng bếp khi bán cho khách hàng đã lan truyền trên internet.

Cách xử lý bài báo của KFC Malaysia đã không chỉ giải quyết vấn đề mà còn nâng cao uy tín của họ.

Đầu tiên, họ tạo ra một khu vực riêng trên Facebook chính thức của KFC Malaysia mang tên KFC Responds (KFC trả lời). Đây, khách hàng của KFC Malaysia sẽ tiếp cận với một danh sách những câu hỏi và trả lời liên quan đến vấn đề trên.

Thêm vào đó là video phim với nội dung xin lỗi khách hàng của ông Mohammed Alwi, Giám đốc điều hành chuỗi nhà hàng KFC Malaysia. Video phim này của KFC Malaysia cũng được đưa lên YouTube, nội dung ngắn gọn của 2

Cho phim gây khủng hoảng:

Sau đó, Giám đốc điều hành Mohammed Alwi tiến hành nhúng bẫy tiếp theo để xem báo rằng nhúng và vì sao tống t? s? không l?p l?i trong t?ng lai. H? l?p ?t camera trong nhà b?p c?a t?t c? các nhà hàng trong chuỗi. KFC Malaysia giám sát nhân viên khi họ chu?n b? th?c ph?m. N?i dung khóa học v? sinh an toàn th?c ph?m dành cho nhân viên ???? ông Mohammed Alwi mô t? c? th? cho ng??i xem. Cho phim có thuyết minh bằng c? tiếng Anh và tiếng Malay.

Không d?ng l?i ? đó, KFC Malaysia còn th?c hi?n bi?n pháp khác nh?m xoa d?u nh?ng khách hàng còn gi?n d?. H? ch? ??ng m?i nh?ng khách hàng có nhi?u l?i bình luận tiêu cực nh?t trên Facebook ?a ra l?i khuyên cho KFC Malaysia. Bằng cách này, KFC ?ã gi?m thi?u nh?ng l?i bình luận gi?n d? và t?ng các ý ki?n mang tính xây d?ng h?n. Vài ngày sau đó, l?ng bình luận gay g?t t? khách hàng trên Facebook c?a KFC Malaysia ?ã gi?m ?i rõ r?t.

Ông Michael Taggart, chuyên viên cao cấp c?a Công ty T? v?n MRM (Anh) cho rằng, cách xử lý khủng hoảng truy?n thông xã hội c?a KFC Malaysia là r?t bài b?n. Nó th? hi?n rõ 8 nguyên t?c: L?ng nghe, ?ánh giá, Ph?n ?ng nhanh, Ch?n ?úng kênh, L?ch s?, K?m soát, Chuy?n h??ng, và Theo dõi h?u khủng hoảng.

KFC Malaysia ?ã không nhi?u th?i gian ?? th?c hi?n 3 b??c ??u tiên. ? b??c th? t?, KFC ch?n m?ng xã hội làm ph??ng ti?n ?? truy?n thông. Theo ông Taggart, chính vì 2 cho phim gây tranh cãi xu?t phát t? YouTube nên vì sao KFC tr? l?i bằng cho phim xin l?i là c?c k? h?p lý.

Ngoài ra, vì sao th?c hi?n cho phim xin l?i bằng 2 ngôn ngữ c?ng cho th?y KFC ?ã l?ng tr??c ???c kh? n?ng gây thêm c?ng th?ng trong tr??ng h?p có nh?ng khách hàng ng??i n??c ngoài liên quan.

Vì sao t?p trung m?i thông tin trao ??i trên Facebook c?ng giúp KFC Malaysia k?m soát ???c tình hình t?t h?n, tránh vì sao ti?n h?u b?t nh?t trong nh?ng thông ?i?p ?a ra.

Chuy?n h??ng ?? các bình luận c?a khách hàng mang tính xây d?ng h?n và làm d?u lu?ng d? lu?n tiêu cực ?ã giúp KFC Malaysia v??t qua th? thách truy?n thông.

? th?i ??i thông tin lan truy?n nhanh và rằng l?n nh? hi?n nay, khủng hoảng truy?n thông xã hội s? luôn có th? xảy ra ??i v?i doanh nghi?p. Tuy nhiên, n?u khủng hoảng ???c xử lý t?t, đó s? là c? h?i l?n ?? xây d?ng uy tín trong kinh doanh.

Ông Nguy?n Thanh S?n, T?ng Giám đốc Công ty T? v?n T&A Ogilvy, cho rằng m?t cu?c khủng hoảng ???c xem là xử lý hoàn hảo khi doanh nghi?p không m?t uy tín, ng??c l?i còn ???c ??i tác c?ng nh? ng??i tiêu dùng ?ng h? tích cực h?n b?i cách ?ng xử chuyên nghi?p và có trách nhi?m.

Trong tr??ng h?p khủng hoảng truy?n thông không ???c các doanh nghi?p ?ánh giá ?úng m?c, thi?t h?i s? là khôn l??ng, nh? United Airline v?i cây ?àn b? gãy.

Theo: doanhnhansaigon.vn

Link bài viết: <https://nguoilambao.vn/public/index.php/xu-ly-khung-hoang-kinh-nghiem-tu-kfc>