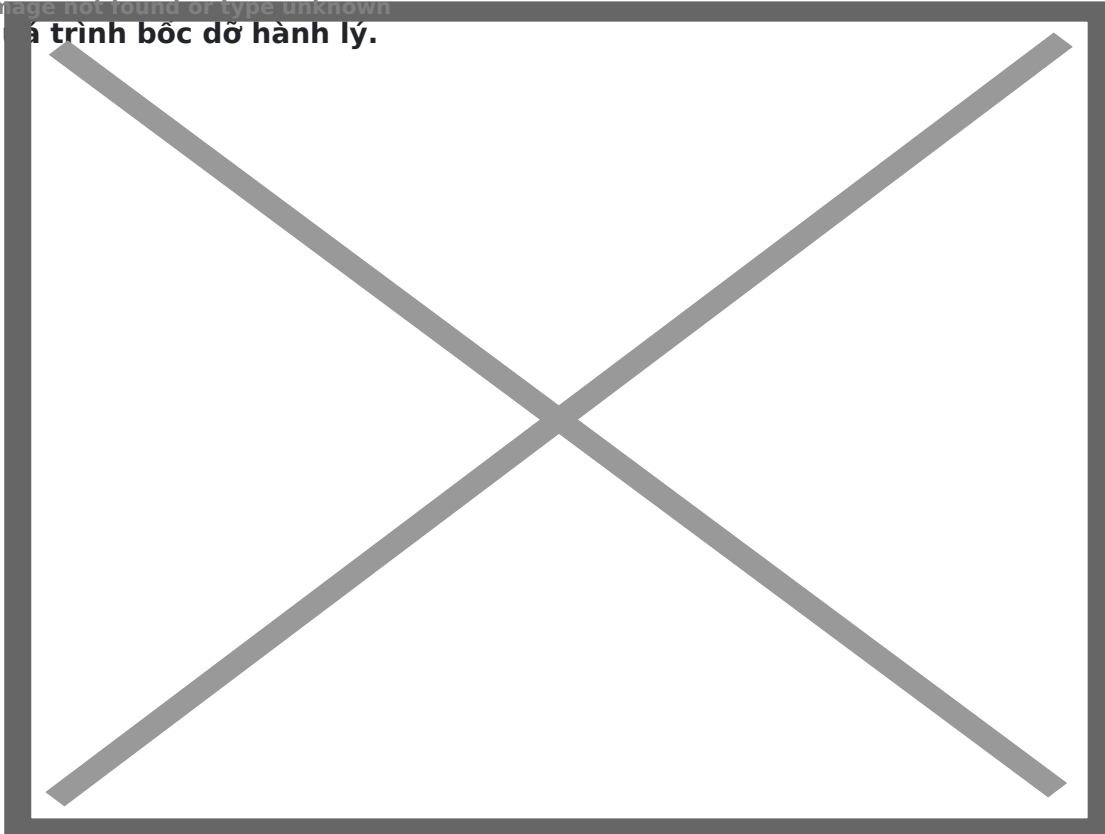


Xử lý khủng hoảng: Kinh nghiệm từ KFC

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 ví dụ về phi vụ của United Airline đã mất ngay 10% giá trị và gây thiệt hại 180 triệu USD cho hãng hàng không này từ khi bài hát của David được 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 bộ phim ghi lại hình ảnh nhân viên của họ làm bẩn thức phẩm trước 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 bộ phim với nội dung xin lỗi khách hàng của ông Mohammed Alwi, Giám đốc điều hành chuỗi nhà hàng KFC Malaysia. Bộ phim này của KFC Malaysia cũng được đưa lên YouTube, nơi bắt nguồn của 2

Đoàn phim gây khủng hoảng:

Sau đó, Giám đốc điều hành Mohammed Alwi tiến hành họp báo theo đúng quy định của công ty. Ông Alwi khẳng định rằng tất cả các nhân viên của KFC Malaysia đều tuân thủ nghiêm ngặt các quy định về an ninh và bảo mật. Ông cũng khẳng định rằng ông không có bất kỳ mối liên hệ nào với các nhân viên của KFC Malaysia. Ông Alwi cũng khẳng định rằng ông không có bất kỳ mối liên hệ nào với các nhân viên của KFC Malaysia.

Không dừng lại ở đó, KFC Malaysia còn thực hiện các biện pháp khác nhằm xoa dịu những khách hàng còn giận dữ. Họ cũng khuyến khích khách hàng có nhu cầu khiếu nại gửi email hoặc gọi điện thoại để được giải quyết. Bên cạnh đó, KFC Malaysia cũng đã gửi thư mời khách hàng đến các cửa hàng để được giải quyết khiếu nại. Những hành động này của KFC Malaysia đã giúp xoa dịu những khách hàng còn giận dữ.

Ông Michael Taggart, chuyên viên cao cấp của Công ty Tư vấn MRM (Anh) cho rằng, cách xử lý khủng hoảng truyền thông của KFC Malaysia là rất bài bản. Nó thể hiện rõ 8 nguyên tắc: Lắng nghe, Đánh giá, Phản ứng nhanh, Chọn đúng kênh, Kiểm soát, Chuyển hướng, và Theo dõi hậu quả khủng hoảng.

KFC Malaysia đã không mất nhiều thời gian để thực hiện 3 bước đầu tiên. Ngay sau khi xảy ra sự cố, KFC đã nhanh chóng đưa ra thông cáo báo chí để giải thích và xin lỗi. Theo ông Taggart, chính vì 2 đoàn phim gây tranh cãi xuất phát từ YouTube nên việc KFC trả lời bằng đoàn phim xin lỗi là một bước đi đúng đắn.

Ngoài ra, việc thực hiện đoàn phim xin lỗi bằng 2 ngôn ngữ cũng cho thấy KFC đã lường trước được tình hình và đã có sự chuẩn bị sẵn sàng để xử lý tình huống này.

Việc tập trung media thông tin trao đổi trên Facebook cũng giúp KFC Malaysia kiểm soát được tình hình tốt hơn, tránh việc tin đồn lan truyền quá nhanh trong cộng đồng mạng.

Chuyển hướng các bình luận của khách hàng mang tính xây dựng và làm dịu lòng người tiêu dùng cũng đã giúp KFC Malaysia vượt qua thách thức truyền thông.

Thời gian thông tin lan truyền nhanh và rộng lớn như hiện nay, khủng hoảng truyền thông xã hội sẽ luôn có thể xảy ra với doanh nghiệp. Tuy nhiên, nếu khủng hoảng được xử lý kịp thời, đó sẽ là cơ hội để xây dựng uy tín trong kinh doanh.

Ông Nguyễn Thanh Sơn, Tổng Giám đốc Công ty Tư vấn T&A Ogilvy, cho rằng một cuộc khủng hoảng truyền thông được xem là xử lý hoàn hảo khi doanh nghiệp không mất uy tín, ngược lại còn có thể tác động tích cực đến hình ảnh của doanh nghiệp. Ông cũng khẳng định rằng doanh nghiệp cần có trách nhiệm.

Trong trường hợp khủng hoảng truyền thông không được các doanh nghiệp đánh giá đúng mức, thì hậu quả sẽ là khôn lường, như United Airline với cây đàn bị gãy.

Theo: doanhnhansaigon.vn

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