Tin tức Afamily Kenh14 Autopro GenK GameK Xem bản thử nghiệm Magazine Hotline: 0943 113 999 Tìm kiếm

Ngoại hạng Anh

THỜI SỰ KINH DOANH QUỐC TẾ QUÂN SỰ THỂ THAO CƯ DÂN MẠNG GIẢI TRÍ PHÁP LUẬT SỐNG KHỎE INFOGRAPHIC ĐỜI SỐNG KHÁM PHÁ VIDEO

Kinh doanh Doanh nhân Bất động sản Tài chính - Đầu tư Thị trường Kinh tế quốc tế

"Con ruồi nửa tỷ": Thương lượng bằng tiền là một gợi ý tốt

Hồng Anh | 07/02/2015 08:01

13 Thích 323



Doanh nghiệp nên làm thế nào nếu sản phẩm lỡ có sai sót và sai sót đó lọt vào tay một người tiêu dùng muốn "đổi tiền lấy sự im lặng"?

LS Trần Vũ Hải: Khó kết tội Minh cưỡng đoạt tài sản THP

Tân Hiệp Phát: "Ruồi ở đâu ra mà ruồi"

Có dấu hiệu cưỡng đoạt trong vụ chai nước có ruồi

Vụ "con ruồi nửa tỷ đồng": Trạng chết, Chúa cũng băng hà

Trong những tranh cãi xung quanh câu chuyện "con ruồi giá nửa tỷ" xôn xao những ngày gần đây, không ít ý kiến cho rằng, Tân Hiệp Phát thật sự "thiếu khôn ngoan".

"Thiếu khôn ngoan" vì đã chọn một biện pháp cứng rắn trong đối phó với sự cố liên quan đến người tiêu dùng (NTD).

Và "thiếu khôn ngoan" khi đánh đổi uy tín thương hiệu để tung hê vụ việc bằng cách báo công an, đưa anh nông dân Võ Văn Minh vào tù.

Cũng không ít người trong giới kinh doanh đặt ra cho mình một câu hỏi: Phải ứng xử thế nào khi DN bị người tiêu dùng nắm được một sản phẩm lỗi và muốn đánh đổi bằng tiền để không bị tung hê vụ việc ra công luận?

Ngay cả những chuyên gia nổi tiếng trong lĩnh vực giải quyết khủng hoảng truyền thông cũng đưa ra những quan điểm trái chiều.

"Thương lượng bằng tiền là hạ sách"

Đề cập đến vấn đề này, chuyên gia truyền thông Trần Chiến Bình (CEO TeamworkPR) và chuyên gia truyền thông Lê Quốc Vinh (CEO Lê Group of Companies) đều cho rằng: "Dùng tiền để đổi lấy sự im lặng là hạ sách".



Ông Trần Chiến Bình – CEO TeamworkPR

Ông Trần Chiến Bình chia sẻ quan điểm: Chấp nhận thương lượng bằng tiền với doanh nghiệp sẽ tạo thành tiền lệ xấu dùng tiền để giải quyết tất cả những vụ việc tương tự sau này.

“Vì một xã hội trong sạch, cần phải tránh xa việc thỏa hiệp với những cá nhân có tư tưởng lợi dụng lỗi lầm của người khác để kiếm chác.

Nếu doanh nghiệp cho rằng mình bị oan, sẽ dễ dàng có cách để chứng minh mình trong sạch và phải theo đuổi đến tận cùng để chứng minh mình trong sạch.

Ngược lại, nếu doanh nghiệp làm ăn thiếu trách nhiệm, để sai sót xẩy ra một cách thiếu kiểm soát thì tốt nhất nên “chấp nhận đau thương một lần”, gánh chịu hậu quả trước dư luận xã hội.

Vì nếu bỏ tiền ra đổi sự im lặng, không đóng cửa mà vẫn tiếp tục làm ăn sai sót như cũ thì trước sau gì cũng buộc phải phá sản vì bị người dùng tẩy chay”.



Ông Lê Quốc Vinh hiện là Chủ tịch HĐQT kiêm Tổng giám đốc của Lê Group of Companies.

Chuyên gia Lê Quốc Vinh cũng có cái nhìn nghiêm khắc với quan điểm dùng tiền để “dập lửa”.

Cụ thể theo ông Vinh, thực tế không hiếm các trường hợp các đối thủ cạnh tranh nguỵ tạo tin đồn, bằng chứng giả, rồi mượn danh người tiêu dùng để hạ gục đối phương.

Đó là những hành động vi phạm luật cạnh tranh bình đẳng và nó phải bị loại trừ khỏi đời sống kinh doanh lành mạnh.

“Thông thường, tôi sẽ tư vấn cho doanh nghiệp sử dụng nhiều giải pháp liên hoàn.

Trong đó, luôn có biện pháp tích cực nhất là hợp tác một cách cởi mở với giới truyền thông, từ đó cung cấp thông tin chính xác, tránh các suy diễn bất lợi.

Trường hợp tố cáo của người tiêu dùng là đúng, thì giải pháp tốt nhất là đối diện giải quyết nguyên ı ˆ khủng hoảng.

Những doanh nghiệp chọn chữ "tín" và "trách nhiệm với người tiêu dùng" làm kim chỉ nam, thì hình ảnh thương hiệu của họ luôn luôn đáng mến và có khả năng thành công cao hơn các doanh nghiệp khác.

Tôi xin nhấn mạnh rằng, một sách lược PR dựa trên các tiêu chí đó sẽ tốt hơn nhiều so với lựa chọn quyết liệt "cánh tay sắt" như Tân Hiệp Phát đã làm với anh Võ Văn Minh, kể cả các cách khác như tỏ ra "mập mờ", "khó tiếp cận".

"Thương lượng bằng tiền có gì là xấu?"

Trái ngược với các chuyên gia trên, chuyên gia Truyền thông xã hội Nguyễn Ngọc Long (Truyền thông Trăng Đen) lại có quan điểm khá cởi mở: Thương lượng bằng tiền là một gợi ý tốt, tại sao không?



Chuyên gia truyền thông Nguyễn Ngọc Long (Truyền thông Trăng Đen)

"Thương lượng bằng tiền hay không, điều đó phụ thuộc vào văn hóa doanh nghiệp, vào tiền lệ và vào mức độ khủng hoảng xảy ra ảnh hưởng như thế nào đến doanh nghiệp.

Ở nước ngoài, những việc dàn xếp bằng tiền như thế này rất phổ biến, nên tôi nghĩ chúng ta cũng không việc gì phải lên án nó"- ông Long chia sẻ quan điểm.

Chuyên gia này phân tích: "Nếu chọn cách thỏa hiệp với NTD kia, doanh nghiệp sẽ chịu thiệt hại về tài chính và tạo

Nếu chấp nhận thương lượng, chi phí bao nhiêu là hợp lý ?

ra một tiền lệ phải bỏ tiền để giải quyết những vụ việc tương tự về sau.

Nhưng lạt ıại vấn đề, nếu không chọn cách thỏa hiệp thì sẽ thế nào, doanh nghiệp được lợi gì và hại gì?

Đầu tiên là xét xem trong sự việc này, doanh nghiệp đúng hay NTD đúng?

Nếu DN đúng thì rất dễ giải quyết, còn nếu người tiêu dùng đúng thì sự việc rất phức tạp. Một thỏa thuận hợp lý, đôi bên cùng có lợi là điều doanh nghiệp nên làm.

Doanh nghiệp phải hiểu rằng, thương lượng với NTD không có nghĩa là mình bỏ tiền ra để "bịt miệng" họ, để mua sự im lặng của họ.

Nên nghĩ rằng, tiền được chi ra để "mua thông tin" từ NTD đó, như chai nước đó mua của ai? Ngày nào? Lô sản xuất nào?

Thông tin và vật chứng có được là cơ sở để DN quay lại rà soát, xem xét lại quy trình của mình, để trả lời câu hỏi: Vì sao lại có con ruồi ở đó? Quy trình sản xuất bị lỗi ở đâu? Ai là người có thể gây ra sai phạm này?

Khi đã trả lời được những câu hỏi đó, DN sẽ tránh được cho mình không phát sinh những vụ việc tương tự, gây ảnh hưởng tới chính uy tín của mình"- ông Long nêu ra gợi ý.

"Số tiền mà DN chi ra lúc này nên coi là cái giá phải trả để có thể "vá lỗi", để quy trình sản xuất hoàn thiện hơn.

Còn nếu coi số tiền đó là để "bịt miệng" NTD, tức là bỏ tiền ra và không làm gì hết, phó mặc cho may rủi, thì hãy đóng cửa luôn công ty đi.

Vì nếu không thành thật để sửa chữa sai lầm, sẽ lại có một trăm con ruồi khác bay vào một trăm chai nước khác sau đó"- chuyên gia này nói thêm.

Cũng theo chuyên gia Nguyễn Ngọc Long, trong kinh doanh, đừng lên án chuyện dùng tiền để giải quyết một sự cố.

"Vấn đề là phải dùng tiền một cách khéo léo, khôn ngoan và cộng thêm cả sự thành thật vào đó nữa'- ông Long nhấn mạnh.

(Trong trường hợp lỗi sản phẩm thuộc về DN)

"DN hãy cân nhắc, nếu sự việc trở nên ầm ĩ, báo chí vào cuộc, dư luận xôn xao tẩy chay sản phẩm, thì thiệt hại quy ra tiền là bao nhiêu?

Bao nhiêu tiền để tổ chức một cuộc họp báo để giải thích, thanh minh? Bao nhiêu tiền để "gỡ bài"? Bao nhiêu tiền cho các chiến dịch truyền thông lấy lại hình ảnh sau sự cố?

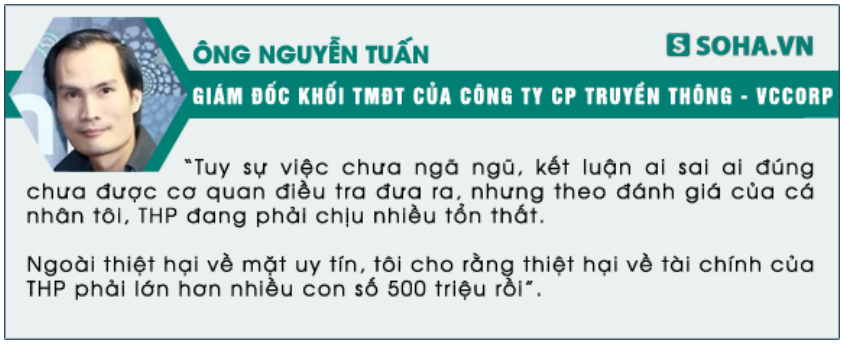
Gợi ý dễ dàng nhất là DN hãy hỏi một công ty chuyên về giải quyết khủng hoảng, xem nếu công ty này nhận lời đứng ra giải quyết giúp, thì số tiền sẽ lên tới bao nhiêu?

Khi có được một mức cố định để làm tiêu chuẩn, doanh nghiệp sẽ dễ dàng tính ra được chi phí mà mình có thể (hay nên) bỏ ra để thương lượng.

Giả sử công ty PR đưa ra con số 1 tỷ, còn NTD đòi 500 triệu thì hãy dĩ nhiên nên chọn thương lượng với NTD.

Còn nếu công ty PR này đưa ra con số 200 triệu trong khi NTD kia đòi 500 triệu, hãy chọn từ chối thỏa thuận với NTD và để công ty kia lo liệu".

Chuyên gia truyền thông Nguyễn Ngọc Long



theo Đại Lộ

13 Thích 323

Bạn đọc có thể báo tin, gửi bài viết, clip, ảnh về email kinhdoanh@ttvn.vn để nhận nhuận bút cao trong vòng 24h.

Đường ống: 0943 113 999

Soha
Thích 382K

Tags

Tổng Giám Đốc | tân hiệp phát | Nguyễn Ngọc Long | giới truyền thông | chủ tịch HĐQT | giới kinh doanh | con ruồi trong chai nước | con ruồi giá nửa tỷ

Đăng nhập | Đăng ký

Bạn muốn nói gì?

Gửi bình luận

Theo Dòng Sự Kiện:

"CON RUỒI NỬA TỶ" VÀ CHAI NƯỚC CỦA TÂN HIỆP PHÁT

Vụ "ruồi 500 triệu": Án 7 năm, luật sư tuyên bố không bỏ cuộc (18/12)

"Dấu lặng" ám ảnh trước giờ tuyên án "Con ruồi trong chai Number 1" (18/12)

"Con ruồi 500 triệu": Con của Võ Văn Minh có cha đỡ đầu tại tòa (18/12)

Vụ "con ruồi trong chai Number 1": "Bị cáo có tội hay không nhờ HĐXX xem xét" (18/12)

Tranh luận vụ chai nước có ruồi: '500 triệu đổi chai nước là bình thường' (18/12)

CÙNG CHUYÊN MỤC

Xem theo ngày 10 Tháng 6 2018 XEM



Cường Đô La bất ngờ xuất hiện cùng McLaren 720S
Nổi bật



TS Lê Đăng Doanh: Lùi thời gian thông qua Luật Đặc khu là "lắng nghe những ý kiến chân thành" Nổi bật



Dân buôn "xoay như chong chóng" trước tin mua được bản quyền World Cup 2018
1 ngày trước



Không có mặt trong 32 đội ở vòng chung kết nhưng đây là cách Trung Quốc "có mặt" tại mọi trận đấu và hưởng lợi từ World Cup năm nay
23 giờ trước



Chủ quán bún chả Obama: "Tôi rất bàng hoàng và xót thương khi biết ông Anthony Bourdain qua đời"
1 ngày trước



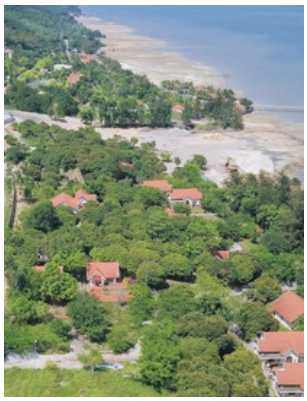
Sự nghiệp của triệu phú Anthony Bourdain - đầu bếp từng ăn bún chả cùng ông Obama vừa qua đời do tự tử
1 ngày trước

TIN I BẬT SOHA



ST: Thủ tướng Lý Hiển Long chuẩn bị gặp ông Kim Jong Un và ông Trump

Thủ tướng Singapore Lý Hiển Long sẽ gặp riêng Tổng thống Mỹ Donald Trump và nhà lãnh đạo Triều Tiên Kim Jong Un trước khi hai vị lãnh đạo này gặp nhau vào ngày 12/6.



Đặc khu kinh tế Vân Đồn: Phía sau viễn cảnh màu hồng