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

Bày chiêu thí tốt không "cứu" được Tập đoàn Điện lực Việt Nam

Hồng Anh | 28/07/2014 09:00

2 Thích 4



(Soha.vn) - Chuyên gia Nguyễn Ngọc Long cho biết, cái sai của Tập đoàn Điện lực Việt Nam EVN cứ lồ lộ, cái này chồng chất lên cái kia.

EVN giải quyết thắc mắc hóa đơn tiền điện thế nào?

Đuổi việc nhân viên ghi sai hoá đơn tiền điện

Tính tiền điện: Bí mật bất khả xâm phạm của EVN

Hóa đơn điện tăng vọt hay cách "chơi" thường thấy của EVN?

LTS: Trong thời gian gần đây, các khủng hoảng trong kinh doanh ngày càng xuất hiệu nhiều trên các phương tiện truyền thông. Các khủng hoảng có thể đến từ sản phẩm, dịch vụ như trong trường hợp Tân Hiệp Phát bị phát hiện có hàng chục tấn hương liệu quá đát trong kho dùng để sản xuất sản phẩm Trà Xanh không độ, tới từ con người như vụ nữ tiếp viên hàng không Vietnam Airlines dính nghi án vận chuyển hàng lậu, tới từ chiến lược kinh doanh như quảng cáo mỳ gấu đỏ bị "tố" núp bóng tình thương hay từ những lý do "trên trời rơi xuống" ngoài ý muốn như trong vụ lật xe bia ở Đồng Nai. Tất cả các sự kiện đó đều khác nhau nhưng chung bản chất đó là khủng hoảng truyền thông doanh nghiệp.

Vậy câu hỏi đặt ra là: Tại sao một doanh nghiệp lại dễ bị rơi vào khủng hoảng truyền thông ? Cần làm gì khi rơi vào khủng hoảng? Để độc giả có cái nhìn toàn diện và sâu sắc về vấn đề này, báo điện tử Trí Thức Trẻ đã thực hiện loạt bài về khủng hoảng truyền thông của doanh nghiệp. Tuyến bài phân tích những cuộc khủng hoảng truyền thông lớn của các doanh nghiệp trong thời gian gần đây, đồng thời đưa ra những bài học kinh nghiệm về cách xử lý khủng hoảng qua lăng kính của các chuyên gia kinh tế, các doanh nhân.

>>> Xem toàn bộ thông tin về Khủng hoảng truyền thông và cách ứng xử của các ông lớn

>>> Cáo buộc phá rừng và sự "khôn khéo" đáng nể của bầu Đức

>>> Tại sao ông Chủ tịch Vietjet Air "quên" làm những điều này?

>>> **Mercedes Vietnam và chuyện "chưa thấy quan tài chưa rơi lệ"**
>>> **Sự cay đắng của mì Gấu Đỏ và bài học xương máu cho đại gia VN**

Chỉ cần go cụm từ “ghi sai hóa đơn tiền điện” trên Google, bạn có thể nhận được khoảng 8.230 kết quả chỉ trong vòng 0,28 giây. Con số này đã đủ thấy sức nóng của vấn đề cũng như “cơn thịnh nộ” của khách hàng đối với ngành Điện lực.

Việc hóa đơn tiền điện của các hộ dân tăng cao một cách bất thường tại nhiều địa phương đã khiến cho không ít người tỏ ra hoài nghi với cách làm việc của những người trong ngành. Dường như niềm tin của người dân đối với ngành Điện lực vốn dĩ đã “chẳng đáng là bao” nay cũng “không cánh mà bay”.

Sau liên tiếp các vụ khách hàng cá nhân, tập thể ở Hà Nội, ở Nghệ An, ở Thanh Hóa… lên tiếng tố cáo, nhiều đơn vị trực thuộc Tập đoàn điện lực Việt Nam EVN đã không thể phủ nhận những sai sót của mình. Để xoa dịu dư luận, đại diện của EVN đã buộc phải công khai xin lỗi và đưa ra những biện pháp để cải thiện tình hình.

Thế nhưng, vụ việc này không chỉ làm cho hình ảnh của Điện lực xấu đi mà còn vô tình châm ngòi cho những bức xúc dồn nén bấy lâu của người dân có dịp bùng nổ.

Nhiều gia đình bất ngờ nhận được hóa đơn tăng vọt gấp ba bốn lần so với bình thường.

Nhiều gia đình bất ngờ nhận được hóa đơn tăng vọt gấp ba bốn lần so với bình thường.

Lý giải về vấn đề này, chuyên gia truyền thông xã hội Nguyễn Ngọc Long cho rằng, để phân tích việc khủng hoảng truyền thông mà EVN đang trải qua, “tưởng là dễ nhưng thật ra vô cùng khó.”

“Vì cái sai nó cứ ""lồ lộ” trước mắt. Cái sai này chồng lên cái sai kia. Trong vô vàn vấn đề bức xúc của người dân được báo chí nêu ra nóng như chảo lửa, thì chẳng thấy EVN đưa ra hành xử nào khả dĩ có thể giữ vai trò hạ nhiệt.

Thậm chí, cách “chữa cháy” của vị Phó Tổng giám đốc EVN Hà Nội bằng khẳng định đã kỷ luật hai nhân viên ghi sai chỉ số điện của hơn 200 hộ gia đình và tiến hành họp xin lỗi toàn thể người dân, in lại hóa đơn theo chỉ số thực thậm chí còn khiến những nghi ngờ về cách ghi chỉ số không chính xác của ngành điện lâu nay... càng được củng cố nhiều hơn nữa!

Những lùm xùm âm ỉ từ rất lâu, bây giờ báo chí chỉ việc chọc vào cho nó bung bét ra thôi, nên họ có rất nhiều tư liệu. Cái sai này là sai thường xuyên, sai một cách có hệ thống, sai cố tình, lấp liếm, sửa chữa một cách chắp vá và coi thường người dân. Đến khi bị sức ép quá thì kỷ luật nhưng kỷ luật cán bộ điện lực ghi sai, tức là "thí tốt". Làm thế để thuyết phục ai?Thí tốt ư? Người dân đâu có ngu ngơ như vậy?”, chuyên gia này nhận định.



Chuyên gia Nguyễn Ngọc Long

Nhiều chuyên gia quan hệ công chúng cho rằng, trong vụ việc mà ngành điện đang phải đối mặt hiện nay, phương án xử lý khủng hoảng kiểu "bịt ngay chỗ rò trước khi thuyền chìm" trở nên vô hiệu.

Ngành điện đã cố tình quên đi một điều, là sự cố xảy ra ở khắp nơi, phổ biến và thu hút cả xã hội theo dõi hàng ngày. Nạn nhân lại quá đa dạng, nhiều thành phần khác nhau. Bên cạnh sai lầm lớn là đã không xử lý êm đẹp một cách thiện chí với khách hàng ngay từ đầu, EVN còn mắc một lỗi cơ bản khác là để cho một số lãnh đạo các đơn vị con lên báo nhằm tìm cách lấp liếm sai phạm.

"Tại sao báo chí lại nói nhiều như thế? Vì EVN tạo cơ hội cho họ được nói. Càng cãi, càng chối, thì báo chí càng tìm cách để phanh phui. Hãy học một ngôi sao khi họ vướng vào scandal, họ đã thừa nhận sai ngay và nói luôn "sắp tới sẽ còn nhiều người tố cáo".

Sau đó, hãy khởi chạy website, hòm thư nóng, gửi đi biểu mẫu hoặc chứng từ… và khuyến khích người dân tự gửi câu chuyện của họ cho doanh nghiệp để hai bên cùng giải quyết một cách thiện chí" – ông Long góp ý.

Nhìn lại vụ việc, nếu ngành điện xử lý theo cách này ngay từ đầu, tạo dựng được một kênh tiếp nhận và xử lý thông tin liên quan một cách hiệu quả, thì có lẽ một mặt mâu thuẫn giữa khách hàng và doanh nghiệp có thể đã được "xử lý nội bộ" nhanh chóng. Và mặt khác, giới truyền thông đã không có cơ hội cũng như không cần thiết phải mất công tìm hiểu sự việc để bóc trần sai phạm của ngành điện lực như họ đang làm.

Lời khuyên này vẫn chưa phải là muộn ngay cả ở thời điểm này nếu ngành điện còn muốn giữ gìn hình ảnh vàlấy lại niềm tin đã rơi vãi nhiều ngày nay ở phía người tiêu dùng.

>>> Xem thêm clip: EVN giải quyết thắc mắc hóa đơn tiền điện thế nào?



Xem toàn bộ VIDEO HOT trên SOHA

theo Trí Thức Trẻ

2 Thích 4

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 dây nóng: 0943 113 999

Soha
Thích 382K

Tags

nhân viên ghi sai hà nội ghi sai số điện điện điện lực khủng hoảng khủng hoảng truyền thông doanh nghiệp

Đăng nhập | Đăng ký

Bạn muốn nói gì?

Gửi bình luận

Theo Dòng Sự Kiện:

KHỦNG HOẢNG TRUYỀN THÔNG VÀ CÁCH ỨNG XỬ CỦA CÁC ÔNG LỚN

Cáo buộc phá rừng và sự "khôn khéo" đáng nể của bầu Đức (25/07)

Ông lớn Vietnam Airlines đã hành xử thiếu chuyên nghiệp thế nào? (24/07)

Những xử lý sai lầm trầm trọng của hãng hàng không Vietjet (23/07)

Mercedes Vietnam và chuyện "chưa thấy quan tài chưa rơi lệ" (21/07)

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

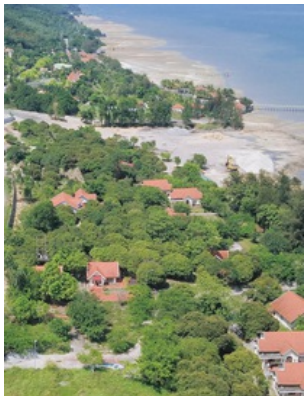
1 ngày trước

TIN NỔI 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