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

Thông cáo “con ruồi” của Tân Hiệp Phát phạm phải ba đại kỵ

THQ | 11/02/2015 14:40

34 Thích 350



Bản thông cáo được phát đi sáng 10/2 của Tân Hiệp Phát đã phạm vào những điều tối kỵ trong nguyên tắc xử lý khủng hoảng, đẩy dư luận về phía đối đầu với công ty.

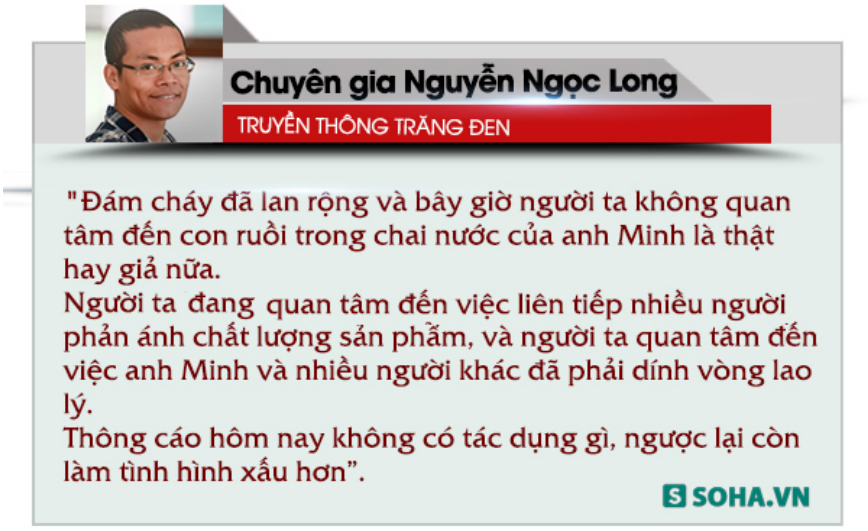
Tân Hiệp Phát ra thông cáo "kể tội" ông Vũ Văn Minh

"Vụ con ruồi nửa tỷ": "Ông Minh sai nhưng THP cũng không được"

'Con ruồi giá nửa tỷ' và những điểm chưa được sáng tỏ

Các chuyên gia truyền thông cho hay, lý thuyết xử lý khủng hoảng truyền thông có ba nguyên tắc bất di bất dịch gồm: Xử lý ngay; cởi mở, cầu thị; tránh chỉ trích truyền thông và dư luận.

Tuy nhiên, trong vụ "con ruồi trong chai nước" vừa qua, Tân Hiệp Phát (THP) đã không thực hiện đúng những nguyên tắc này.



Chọn sai điểm rơi: Quá chậm trễ!

Chuyên gia truyền thông Nguyễn Ngọc Long (người sáng lập Truyền thông Trăng Đen) cho rằng, vụ việc “con ruồi nửa tỷ” ầm ĩ trên công luận và mạng xã hội từ ngày 27/1 nhưng đến 10/2 THP mới ra thông cáo chính thức là quá muộn.

“THP giải thích sự chậm trễ của họ là do bận chuẩn bị hàng Tết và chưa muốn lên tiếng khi CQĐT chưa có kết luận, tránh dư luận ồn ào là hoàn toàn vô lý và không thuyết phục.

Việc chọn sai điểm rơi đã khiến cuộc khủng hoảng của họ đã không chỉ giới hạn trong phạm vi xung quanh con ruồi nữa rồi”, chuyên gia Nguyễn Ngọc Long bình luận.

Ông Long phân tích: Trong giải quyết khủng hoảng truyền thông, nguyên tắc “48 giờ vàng đầu tiên” là nguyên tắc tối thượng.

Do đó, việc THP để đến hàng tuần liền, bỏ mặc cho dư luận, báo chí, cộng đồng mạng đào xới lỗi của mình lên, rồi mới ra thông cáo là quá chủ quan và sai lầm.



Theo chuyên gia này, đám cháy thứ nhất liên quan đến “con ruồi của anh Minh” đã lan ra, tạo tiếp một đám cháy thứ hai – những sự cố về chất lượng sản phẩm của THP.

Đám cháy thứ ba và lớn nhất, khó dập nhất là đám cháy liên quan đến phản ứng của dư luận quanh “những người bị bỏ tù dính dáng đến THP”.

“Đám cháy thứ nhất thì đã cháy ra tro rồi, còn gì đâu mà dập!

Đám thứ hai và thứ ba thì họ không hề nhắc đến, và do đó thông cáo này chẳng để làm gì, chẳng giúp ích gì được cho họ trong cơn bão scandal này cả!” - ông Long nói.

Cụ thể theo, CEO Truyền thông Trăng Đen, điều mà dư luận đang trông chờ là THP nói gì về những con ruồi mới được phát hiện.

Và hơn cả, THP nói gì về những cáo buộc của dư luận rằng họ ỉ đông hiếp yếu? Dồn người yếu thế vào tù tội bằng cách “gài hàng, lật lọng”?

“Thay vì trả lời những câu hỏi đó, THP chỉ đi nói về dây chuyền sản xuất bao kín, vô trùng.

Nó càng làm cho dư luận nhìn họ bằng ánh mắt mỉa mai hơn: Tại sao lại có thêm những con ruồi khác? Những cái ống hút, những vật thể lạ mà báo chí đang đưa tin là ở đâu ra?

Bản thông cáo với nội dung mà họ đưa ra lúc này thực sự chậm trễ, vô ích và lạc điệu”, ông Long khẳng định.

Đổ lỗi, chỉ trích

Cũng theo chuyên gia Nguyễn Ngọc Long, đọc xong bản thông cáo của THP, điều ông thất vọng nhất là cách THP chỉ trích báo chí và cư dân mạng.

"Tôi không thể hiểu tại sao họ có thể dùng những từ ngữ như "bịa đặt", "cơ hội", "lợi dụng", "công kích", "bóp méo", để chỉ trích dư luận.

Tôi càng không thể hiểu sao họ lại có thể dùng những từ như "vào hùa", "nhảy vào" để chỉ trích báo chí", ông Long nhận xét.

Theo chuyên gia này, tác dụng của những lời lẽ chỉ trích của THP - nếu có - chỉ có thể khiến một số tờ báo non tay trở nên thận trọng hơn, không thể khiến báo giới ngừng việc đưa tin về diễn biến vụ việc.

Ngược lại, việc chỉ trích này còn đẩy báo giới vào thế đối đầu, khi lẽ ra phải biến báo chí thành những cánh tay nối dài gỡ gạc cho mình trong cơn khủng hoảng.

Sự chỉ trích nhắm vào cộng đồng mạng cũng không thể ngăn cư dân mạng ngừng việc bình phẩm, chế giễu và bôi xấu doanh nghiệp này mà còn như đổ dầu vào lửa khiến đám đông bị kích thích hơn.

“Trên facebook, tính ẩn danh rất cao, tiếng nói bâng quơ rất nhiều, một sự chỉ trích không nhằm vào ai cụ thể thì làm sao mà có hiệu quả?”, ông Long nhận xét.

Bản thông cáo về vụ việc con ruồi được THP đăng tải hôm 10/2 trên website doanh nghiệp này.

Một đoạn trong bản thông cáo về vụ việc con ruồi được THP đăng tải hôm 10/2 trên website doanh nghiệp này.

Ông Nguyễn Văn Tuấn, GĐ khối TMĐT VCCorp cũng có đồng quan điểm với người sáng lập Truyền thông Trăng Đen.

“Quy trách nhiệm, đổ lỗi cho dư luận làm quá lên, đổ lỗi cho người tiêu dùng hành xử không đúng đắn - cách mà THP xử lý khủng hoảng như thế này chỉ góp phần giết chết thương hiệu, thậm chí giết cả công ty.

Người tiêu dùng mua hàng bằng cảm xúc chứ không phải bằng lý trí, mà cảm xúc luôn luôn bênh vực kẻ yếu.

Bởi vậy, việc tranh cãi tay đôi với người tiêu dùng, tranh cãi tay đôi với báo chí là một lối ứng xử thiếu không ngoan, vô hình chung tạo cho mình thêm nhiều “lực lượng thù địch”.



Ông Nguyễn Văn Tuấn, GĐ khối TMĐT VCCorp

Truyền thông sẽ tìm cách bới móc cho bằng được những sai phạm của THP để chiều lòng dư luận.

Với cộng đồng, hàng loạt những sự cố khác được người ta thi nhau đưa ra để phản bác lại cái ý chối bỏ không có ruồi của THP.

Và rồi các cơ quan chức năng trước sau lại cũng tổ chức thanh kiểm tra lại quy trình, nguồn gốc nguyên liệu, rồi nước thải, an toàn lao động,... khiến cho việc sản xuất của THP bị ảnh hưởng nặng nề", ông Tuấn dự báo.

Thái độ thiếu cầu thị

Bàn về thái độ của THP thể hiện trong nội dung bản thông cáo, Th.s Nguyễn Cường, Giảng viên Khoa Báo chí và Truyền thông (ĐH KHXH NV Hà Nội) cũng tỏ quan điểm không đồng tình.

"THP luôn thể hiện mình ở "cơ trên", họ tuyên ngôn chứ không đối thoại. Họ không hề tỏ ra nhún nhường, như là mong muốn người tiêu dùng hãy hiểu và thông cảm cho họ hơn.

Rõ ràng họ đã làm phiền dư luận rất nhiều, nhưng họ tỏ ra không cần ai tha thứ.

Bởi thái độ ứng xử trịch thượng đó, tôi cho rằng ngay cả những người bao dung nhất, dù muốn, cũng không có cơ hội để bỏ qua cho scandal của họ", Th.s Cường châm biếm.



Giảng viên Nguyễn Cường

Đây cũng là ý mà chuyên gia Nguyễn Ngọc Long nhắc tới khi bàn về quy cách ứng xử mà ông Long cho là “khó có thể chấp nhận” trong bản thông cáo được gọi là “chính thức” này.

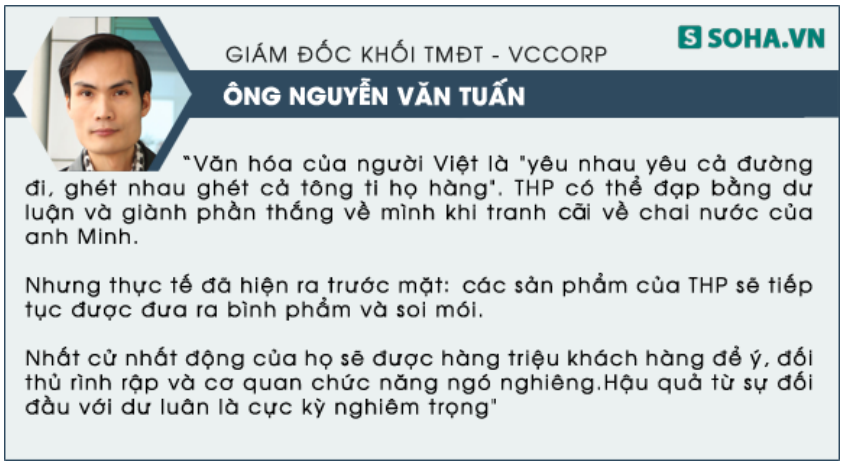
“THP muốn đè bẹp dư luận bằng lý lẽ, nhưng họ quên rằng thói quen tiêu dùng bị chi phối bởi cảm xúc hơn là lý trí. Ở Việt Nam, đặc trưng "nghĩ bằng bụng", "một bồ cái lý không bằng một tí cái tình" càng đặc trưng hơn.

Vì vậy dư luận sẽ bỏ mặc anh theo đuổi những lý lẽ, những chứng cứ pháp lý của riêng anh, dư luận sẽ quay lưng lại với anh vì chính thái độ anh coi thường họ.

Dư luận sẽ cho anh đúng hết, anh là nước ngọt tốt nhất trên đời, tốt hơn Coca, hơn Pepsi, hơn tất cả mọi đồ uống khác nữa. Nhưng họ ghét anh rồi.

Họ không thích anh nữa, họ quay lưng với anh, thế nghĩa là thôi xong rồi, không gì còn có thể cứu vớt doanh nghiệp ra khỏi cuộc khủng hoảng này nữa!

Và phải mất thật nhiều thời gian sau thương hiệu mới có thể lấy lại hình ảnh trong lòng cộng đồng người tiêu dùng", chuyên gia Nguyễn Ngọc Long chốt lại quan điểm của mình.



theo Đại Lộ

34 Thích 350

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

người tiêu dùng | khủng hoảng truyền thông | chất lượng sản phẩm | vật thể lạ | tân hiệp phát | xử lý khủng hoảng truyền thông | con ruồi trong chai nước | con ruồi 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

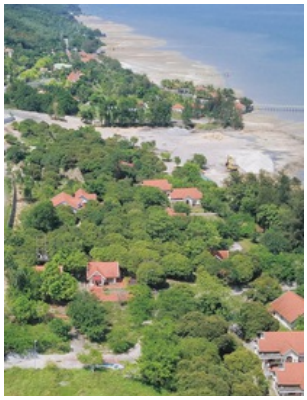
1 ngày trước

TIN 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