



Cách bảo vệ danh tiếng hãng hàng không của quý vị

Khi các hãng hàng không gặp sự cố, thế giới sẽ lập tức chú ý. Một trải nghiệm tồi tệ có thể nhanh chóng lan truyền và xuất hiện trên các bản tin. Trong blog này, chúng tôi tìm hiểu những rủi ro danh tiếng lớn nhất của ngành và cách ngăn chặn sự cố biến thành khủng hoảng.

Các hãng hàng không liên tục nhận được sự chú ý. Bất kỳ sự cố nào, từ vấn đề an toàn đến tương tác khó chịu với thành viên phi hành đoàn, đều có thể được quay lại và đăng lên mạng xã hội gần như ngay lập tức.

Những câu chuyện như thế này có thể nhanh chóng lan truyền và khiến hành khách phải đắn đo trước khi đặt vé lại với hãng hàng không. Không có gì ngạc nhiên khi hành khách bị thương tích và xúc phạm gần như là mối lo ngại hàng đầu trong cuộc khảo sát Mức độ sẵn sàng đối với rủi ro danh tiếng gần đây của chúng tôi, cùng với các mối lo ngại về những vụ tấn công có chủ đích.

Dựa trên kết quả khảo sát cũng như kinh nghiệm xử lý các trường hợp và yêu cầu bồi thường, chúng tôi đã xác định những rủi ro chính mà các hãng hàng không phải đối mặt – cùng với các bước quý vị có thể thực hiện để ngăn chặn chúng hoặc giảm thiểu hậu quả nếu chúng xảy ra.

Thiệt hại cho hành khách và phi hành đoàn

Danh tiếng của một hãng hàng không có thể bị ảnh hưởng nghiêm trọng bởi một sự cố an toàn nếu không được xử lý một cách cẩn trọng.

Các hãng hàng không bắt buộc phải thực hiện các kế hoạch toàn diện nhằm giảm thiểu rủi ro và giảm thiểu hậu quả tiềm ẩn từ những sự cố như vậy.

- Đánh giá kỹ lưỡng các quy trình an toàn, bảo trì và kiểm tra để xác định và khắc phục mọi vi phạm an toàn tiềm ẩn. Triển khai các biện pháp mạnh mẽ để phát hiện và giải quyết kịp thời các mối lo ngại về an toàn.

- Đảm bảo đào tạo kỹ lưỡng về an toàn cho nhân viên ở tất cả các cấp và nuôi dưỡng văn hóa giao tiếp cởi mở về các vấn đề an toàn. Thường xuyên tiến hành diễn tập để đảm bảo nhân viên sẵn sàng trong các tình huống khẩn cấp.
- Thiết lập khả năng tiếp cận với các chuyên gia quản lý khủng hoảng để ứng phó nhanh chóng với các sự cố, giảm thiểu tác động tức thời và giảm thiểu thương tích, tổn thất cũng như tổn hại về danh tiếng.
- Thực hiện các biện pháp chủ động để giảm nguy cơ tổn hại do nhân viên chống phá gây ra. Điều này có thể bao gồm thực hiện kiểm tra lý lịch nghiêm ngặt, cũng như cung cấp các biện pháp can thiệp và hỗ trợ về sức khỏe tâm thần.

Xúc phạm và phân biệt đối xử với hành khách

Trong một vụ việc khác gần đây, một hãng hàng không đã phải đối mặt với phản ứng dữ dội của giới truyền thông sau khi các thành viên phi hành đoàn có vẻ phân biệt đối xử với một hành khách vì họ không nói được tiếng Anh.

Những sự cố như vậy có thể gây thiệt hại nặng nề khi hầu hết mọi người đều mang theo điện thoại thông minh và có thể quay và xuất bản các video trong vài phút.

- Hãy đảm bảo rằng nhân viên của quý vị tuân theo các tiêu chuẩn hành vi cao của quý vị, chẳng hạn như bằng cách đào tạo đội ngũ về tính đa dạng và định kiến vô thức.
- Đồng thời đề xướng các chính sách và quy tắc ứng xử thể hiện rõ ràng quý vị sẽ không dung thứ cho hành vi sỉ nhục.
- Thiết lập chiến lược hạn chế thiệt hại nếu video nhân viên của quý vị phân biệt đối xử với khách hàng xuất hiện trên mạng.



- Giám sát mạng xã hội để quý vị biết được người ta nói gì về doanh nghiệp của quý vị trên nền tảng trực tuyến, điều này có thể giúp quý vị theo dõi các phương tiện truyền thông đối địch.

Tấn công có chủ đích

Bất chấp các biện pháp an ninh được tăng cường tại các sân bay, mối đe dọa về các vụ khủng bố vẫn rất lớn trong thế giới ngày càng bất ổn ngày nay.

Các vụ tấn công có chủ đích nổi lên như mối lo ngại lớn thứ hai trong cuộc khảo sát Mức độ sẵn sàng đối với rủi ro danh tiếng của chúng tôi, nhấn mạnh những lo ngại rằng các công ty có thể xử lý hỏng các tình huống như vậy hoặc vô tình làm tổn hại các biện pháp an ninh.

- Điều quan trọng là phải đảm bảo rằng nhân viên được đào tạo kỹ lưỡng để nhận biết hành vi đáng ngờ và nuôi dưỡng văn hóa lấy an ninh làm trung tâm trong tổ chức.
- Xây dựng kế hoạch hành động rõ ràng và toàn diện trong trường hợp xảy ra tấn công và đảm bảo rằng tất cả nhân viên đều được đào tạo đầy đủ về vai trò và trách nhiệm của họ.
- Thường xuyên tiến hành diễn tập và tập luyện để duy trì sự sẵn sàng và liên tục đánh giá mức độ sẵn sàng.
- Xác minh chức năng của hệ thống liên lạc và trang bị cho nhân viên nội dung đào tạo sơ cứu cơ bản để hỗ trợ hành khách bị thương một cách hiệu quả.

Tác hại đến môi trường

Các hãng hàng không đang chịu áp lực ngày càng tăng trong việc giảm tác động đến môi trường, từ khí thải máy bay đến chất lỏng làm tan băng và hóa chất có thể chảy tràn ra sông và nước ngầm.

Điều này có thể giải thích tại sao tác hại đến môi trường lại nổi lên như mối lo ngại về danh tiếng số một trong cuộc khảo sát Mức độ sẵn sàng đối với rủi ro danh tiếng của chúng tôi.

- Đảm bảo quý vị có kế hoạch quản lý môi trường toàn diện bao gồm chất thải và các chất độc hại – cũng như khả năng ứng phó khủng hoảng hiệu quả nếu xảy ra sự cố ô nhiễm.
- Đầu tư vào máy bay tiết kiệm nhiên liệu, nhiên liệu hàng không bền vững và các chương trình bù đắp carbon giúp cân bằng tác động của lượng khí thải.
- Báo cáo minh bạch về hiệu quả hoạt động môi trường của quý vị và theo dõi tiến độ hướng tới các mục tiêu giảm phát thải và chất thải.

Giúp đỡ quý vị bảo vệ danh tiếng của mình

WTW đã hợp tác với một số công ty hàng đầu thế giới trong lĩnh vực này để phát triển một giải pháp toàn diện có thể giúp ngăn chặn khủng hoảng danh tiếng xảy ra và giúp quý vị phục hồi nếu xảy ra sự cố.

Ngăn chặn: WTW đã hợp tác với Polecat để phát triển công cụ giám sát rủi ro dựa trên trí tuệ nhân tạo (AI) nhằm tạo điều kiện cho quý vị theo dõi cảm nghĩ theo thời gian thực và biết được bất kỳ câu chuyện nào sắp xảy ra trước khi chúng được đưa lên mặt báo. Các thuật toán tổng hợp dữ liệu từ các kênh mạng xã hội và trực tuyến vào bảng thông tin và cảnh báo rủi ro cho các phương tiện truyền thông liên quan.

Định lượng rủi ro: Mô hình định lượng rủi ro danh tiếng của chúng tôi cung cấp cho quý vị giá trị thực chứng về thiệt hại danh tiếng tiềm ẩn có thể xảy ra sau các sự cố liên quan nhất đến doanh nghiệp của quý vị. Điều này dựa trên phân tích thống kê, dữ liệu sự kiện và kinh nghiệm của chúng tôi về rủi ro danh tiếng. Mô hình này cũng có thể giúp quý vị vạch ra mọi lỗ hổng trong việc giảm thiểu thiệt hại và thiết kế một chương trình mục tiêu để bảo vệ rủi ro danh tiếng.

Đổi chuẩn rủi ro danh tiếng: Cổng thông tin Đối chuẩn rủi ro danh tiếng của chúng tôi cung cấp thông tin về khả năng chống chịu của công ty quý vị trước rủi ro danh tiếng. Bằng cách hoàn thành một bảng câu hỏi đơn giản, quý vị sẽ nhận được một báo cáo nêu chi tiết điểm số trưởng thành rủi ro danh tiếng của mình, đổi chuẩn cách tiếp cận của quý vị với một số công ty hàng đầu thế giới và đưa ra các đề xuất phương pháp hay nhất về cách cải thiện.

Chuyển giao rủi ro: Các giải pháp bảo hiểm rủi ro danh tiếng của chúng tôi cung cấp khoản bảo hiểm lên tới 50 triệu USD cho tổn thất lợi nhuận gộp do một sự kiện công khai bất lợi đáng kể. Các rủi ro được bảo hiểm bao gồm thiệt hại do liên quan tới một doanh nghiệp liên kết. Có sẵn các khoản chi trả tạm thời ngay lập tức để vượt qua khủng hoảng với sự hỗ trợ kéo dài lên đến 12 tháng để giúp quý vị trụ vững với hậu quả.

Ứng phó: WTW cung cấp cơ hội tiếp cận các chuyên gia truyền thông về khủng hoảng có kinh nghiệm, những người đã quản lý các tình huống khủng hoảng thuộc mọi loại hình trên khắp thế giới, từ lời khuyên về chiến lược và xử lý truyền thông cho đến các tuyên bố và bài phát biểu của lãnh đạo.

Phục hồi: Các chuyên gia của chúng tôi sẽ làm việc với quý vị lâu dài hơn để phát triển các chiến dịch và truyền thông nhằm giúp quý vị đảo ngược làn sóng dư luận trở thành có lợi cho mình.

Để tìm hiểu thêm về Giải pháp quản lý rủi ro và bảo hiểm khủng hoảng danh tiếng của chúng tôi, vui lòng liên hệ.

Disclaimer

WTW offers insurance-related services through its appropriately licensed and authorised companies in each country in which WTW operates. For further authorisation and regulatory details about our WTW legal entities, operating in your country, please refer to our WTW website — <https://www.wtwco.com/en-gb/notices/global-regulatory-disclosures>

It is a regulatory requirement for us to consider our local licensing requirements.

The information given in this publication is believed to be accurate at the date of publication shown at the top of this document. This information may have subsequently changed or have been superseded and should not be relied upon to be accurate or suitable after this date.

This publication offers a general overview of its subject matter. It does not necessarily address every aspect of its subject or every product available in the market and we disclaim all liability to the fullest extent permitted by law. It is not intended to be, and should not be, used to replace specific advice relating to individual situations and we do not offer, and this should not be seen as, legal, accounting or tax advice. If you intend to take any action or make any decision on the basis of the content of this publication you should first seek specific advice from an appropriate professional. Some of the information in this publication may be compiled from third party sources we consider to be reliable, however we do not guarantee and are not responsible for the accuracy of such. The views expressed are not necessarily those of Willis Towers Watson. Copyright Willis Towers Watson 2024. All rights reserved.

About WTW

At WTW (NASDAQ: WTW), we provide data-driven, insight-led solutions in the areas of people, risk and capital. Leveraging the global view and local expertise of our colleagues serving 140 countries and markets, we help you sharpen your strategy, enhance organizational resilience, motivate your workforce and maximize performance. Working shoulder to shoulder with you, we uncover opportunities for sustainable success — and provide perspective that moves you. Learn more at [wtwco.com](https://www.wtwco.com).



[wtwco.com/social-media](https://www.wtwco.com/social-media)

Copyright © 2024 WTW. All rights reserved.
WTW-10142

[wtwco.com](https://www.wtwco.com)

