



Cách bảo vệ danh tiếng khách sạn của Quý vị

Trong lĩnh vực khách sạn, không mấy tài sản có giá trị sánh được bằng có danh tiếng tốt. Trong blog này, chúng tôi tìm hiểu những rủi ro chính đối với danh tiếng trong ngành và cách ngăn chặn sự cố biến thành khủng hoảng.

Trong một ngành kinh doanh cạnh tranh khốc liệt, các khách sạn tồn tại dựa trên danh tiếng về dịch vụ và chất lượng. Chỉ một sự cố về sức khỏe và an toàn hoặc tương tác không tốt với khách hàng cũng có thể gây chú ý và lan truyền trên mạng xã hội, dẫn đến hậu quả nghiêm trọng về mặt danh tiếng và tài chính.

Những lo ngại này đã được nhấn mạnh trong cuộc khảo sát [Sẵn Sàng Ứng Phó Với Rủi Ro Danh Tiếng Năm 2023](#) của chúng tôi, khi tình trạng xúc phạm khách hàng và gây thương tích cơ thể nổi lên là một trong số những rủi ro hàng đầu về danh tiếng.

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 khách sạn phải đối mặt – cùng với các bước Quý vị có thể thực hiện để giảm thiểu những rủi ro này và hạn chế thiệt hại nếu chúng xảy ra.

Gây hại cho khách lưu trú

Nguyên tắc số một trong ngành dịch vụ khách hàng là đảm bảo an toàn cho khách khi họ lưu trú. Trong những năm gần đây, các khách sạn đã phải chịu nhiều chỉ trích từ báo chí vì các sự cố từ hỏa hoạn đến ngộ độc khí carbon monoxide hay té ngã từ ban công khách sạn.

Các công ty nên tăng cường các quy trình và đào tạo về an toàn để ngăn ngừa những sự cố như vậy; đồng thời quản lý tốt hơn nếu sự cố đó xảy ra.

- Tiến hành kiểm tra thường xuyên để xác định và khắc phục các mối nguy tiềm ẩn như hệ thống dây điện bị lỗi, hệ thống sưởi ấm, ban công không an toàn hoặc bề mặt trơn trượt, kết hợp với chương trình bảo trì phòng ngừa.
- Tổ chức đào tạo an toàn cho toàn thể nhân viên, bao gồm ứng phó khẩn cấp, an toàn phòng cháy chữa cháy và sơ cứu. Đảm bảo nhân viên biết cách báo cáo và báo cáo vượt cấp những lo ngại về an toàn.
- Nếu xảy ra sự cố về an toàn, hãy trao đổi thông tin cởi mở và trung thực với khách hàng, nhân viên và công chúng. Xác nhận vấn đề và nêu ra các bước đang được thực hiện để giải quyết vấn đề đó.
- Đảm bảo Quý vị có thể tiếp cận các chuyên gia quản lý khủng hoảng để giúp Quý vị giải quyết tác động tức thời của sự cố cũng như giảm thiểu thương tích, tổn thất và thiệt hại về uy tín.



Những cáo buộc về điều kiện không an toàn và mất vệ sinh

Các công ty có thể bị tổn hại nghiêm trọng về danh tiếng nếu bị cho là đã gây ra sự cố khiến khách hàng bị bệnh hoặc không xử lý tình huống một cách hiệu quả.

Chúng tôi đã chứng kiến nhiều trường hợp khách bị bệnh nghiêm trọng từ bệnh Legionnaires đến bệnh norovirus tại khách sạn vì tiêu chuẩn vệ sinh không đủ tốt hoặc không được thực hiện tốt.

- Xem lại quy trình vệ sinh, đặc biệt là ở khu vực bếp và phòng ăn, đồng thời tiến hành kiểm tra sức khỏe và vệ sinh thường xuyên.
- Lên lịch kiểm tra bảo trì thường xuyên cho tất cả các hệ thống bao gồm điều hòa không khí và hệ thống ống nước có thể dẫn đến các vấn đề về vệ sinh.
- Tăng cường các biện pháp kiểm soát nhiễm trùng và vệ sinh để đảm bảo có thể ngăn ngừa sự cố cũng như vượt qua các lần thanh tra đột xuất của các cơ quan y tế.
- Nếu dịch bệnh bùng phát, Quý vị sẽ cần chứng minh rằng Quý vị sẵn có kế hoạch kiểm soát tình trạng nhiễm bệnh và đã tuân thủ mọi quy trình có liên quan.

Phân biệt đối xử hoặc xúc phạm khách hàng

Đây là nguyên nhân dễ phòng ngừa nhất nhưng lại phổ biến nhất gây tổn hại đến danh tiếng của khách sạn. Trong những năm gần đây, đã có rất nhiều khách sạn bị cáo buộc phân biệt đối xử với các khách hàng là người dân tộc thiểu số và khách thuộc cộng đồng LBGT+, cũng như các trường hợp nhân viên khách sạn xúc phạm khách.

- Tổ chức đào tạo bắt buộc về đa dạng và hòa nhập cho tất cả nhân viên bao gồm chống phân biệt đối xử và nâng cao nhận thức văn hóa.

- Đảm bảo rằng bộ quy tắc ứng xử của Quý vị nêu rõ rằng Quý vị không dung thứ cho hành vi lạm dụng; đồng thời thiết lập các quy trình rõ ràng để xử lý nhanh chóng những báo cáo về hành vi phân biệt đối xử hoặc xúc phạm.
- Lắp đặt camera giám sát ở những nơi công cộng để ngăn chặn tình trạng xúc phạm. Thiết lập sẵn 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 khác nói gì doanh nghiệp của Quý vị trên nền tảng trực tuyến. Điều này cũng sẽ giúp Quý vị hiểu thời điểm và cách phản ứng nếu có điều gì đó có khả năng gây hại xuất hiện.

Hành hung có chủ đích

Các khách sạn thường xuyên là mục tiêu tấn công có vũ trang của các nhóm và cá nhân khủng bố, với nhiều vụ việc gây tử vong trong 10 năm qua.

Các cuộc tấn công của kẻ tấn công có chủ đích là mối quan ngại lớn thứ hai trong cuộc khảo sát Mức Độ Sẵn Sàng Đối Phó Với Rủi Ro Danh Tiếng của chúng tôi, phản ánh lo ngại rằng các công ty có thể bị coi là xử lý tình huống kém hoặc góp phần gây ra lỗ hổng bảo mật.

- Tiến hành đánh giá rủi ro kỹ lưỡng để xác định lỗ hổng bảo mật tiềm ẩn.
- Xem xét và tăng cường các biện pháp an ninh, bao gồm camera giám sát, hệ thống kiểm soát ra vào và báo động.
- Đào tạo nhân viên về cách nhận biết hành vi đáng ngờ và thúc đẩy văn hóa coi trọng vấn đề an ninh.
- Có kế hoạch hành động rõ ràng nếu xảy ra tấn công và đảm bảo nhân viên biết phải làm gì. Thực hành thường xuyên và theo dõi mức độ sẵn sàng của Quý vị.
- Thành lập một nhóm quản lý khủng hoảng chuyên trách chịu trách nhiệm lập kế hoạch, ứng phó và phục hồi.

Xúc phạm nhân viên

Việc ngược đãi hoặc bóc lột nhân viên khách sạn có thể dẫn đến hình ảnh tiêu cực và tổn hại đến danh tiếng nếu công ty bị coi là gây ra hoặc dung túng cho hành vi đối xử này. Ngay cả những khách sạn có uy tín cũng xảy ra tình trạng lạm dụng thể chất, lời nói và tấn công tình dục đối với nhân viên trong những năm gần đây.

- Triển khai và thực thi các chính sách quy định rõ ràng về chống phân biệt đối xử và chống quấy rối; đồng thời đảm bảo tất cả nhân viên đều biết đến và dễ tiếp cận các chính sách này.
- Tạo các kênh báo cáo bảo mật, bao gồm đường dây nóng và nền tảng trực tuyến nơi nhân viên có thể báo cáo hành vi lạm dụng mà không sợ bị trả đũa.
- Tiến hành điều tra nhanh chóng và công bằng các khiếu nại về lạm dụng, do các chuyên gia nhân sự được đào tạo hoặc các chuyên gia bên ngoài thực hiện. Ngoài ra, hãy cân nhắc việc kiểm toán của bên thứ ba về hoạt động tại nơi làm việc.
- Xây dựng chiến lược quan hệ công chúng chủ động để giải quyết mọi mối quan ngại của công chúng và có kế hoạch truyền thông khủng hoảng để quản lý tình hình nếu sự cố được đưa tin trên báo.

Hỗ trợ Quý vị bảo vệ danh tiếng của mình

WTW đã phát triển một giải pháp quản lý rủi ro danh tiếng toàn diện, bao gồm:

- Giám sát rủi ro [Polecat](#) để theo dõi tâm lý trực tiếp và giúp ngăn chặn thông tin tiêu cực.
- [Định Lượng Rủi Ro Danh Tiếng](#) để đo lường tổn hại có thể xảy ra nếu có sự cố.
- [Định Chuẩn Rủi Ro Danh Tiếng](#) để đánh giá khả năng phục hồi trước rủi ro danh tiếng.
- Các giải pháp bảo hiểm rủi ro danh tiếng cung cấp khoản bảo hiểm cho tổn thất lợi nhuận gộp do một sự kiện công khai bất lợi đáng kể.
- Truyền thông khủng hoảng giúp quản lý phương tiện truyền thông trong và sau sự kiện.

Để có thêm những chiến lược thông minh hơn nhằm quản lý rủi ro về danh tiếng trong ngành khách sạn, hãy liên hệ với các chuyên gia của chúng tôi ngay hôm nay.

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-10168

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

