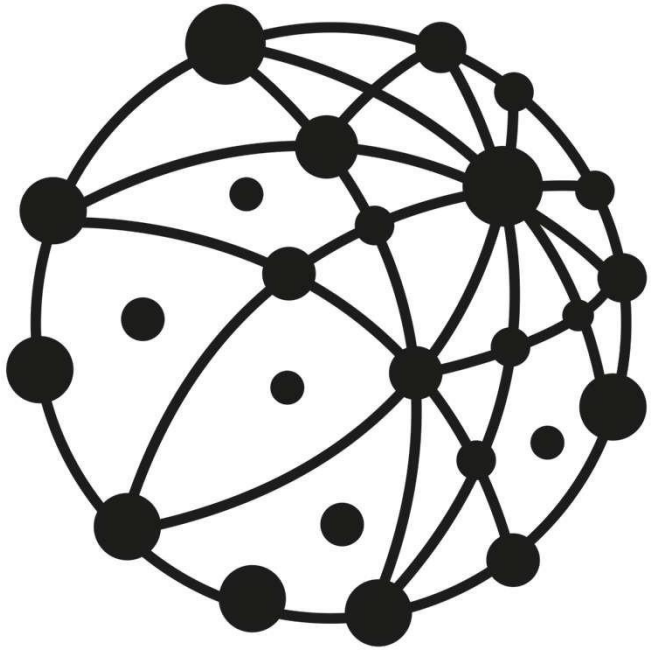


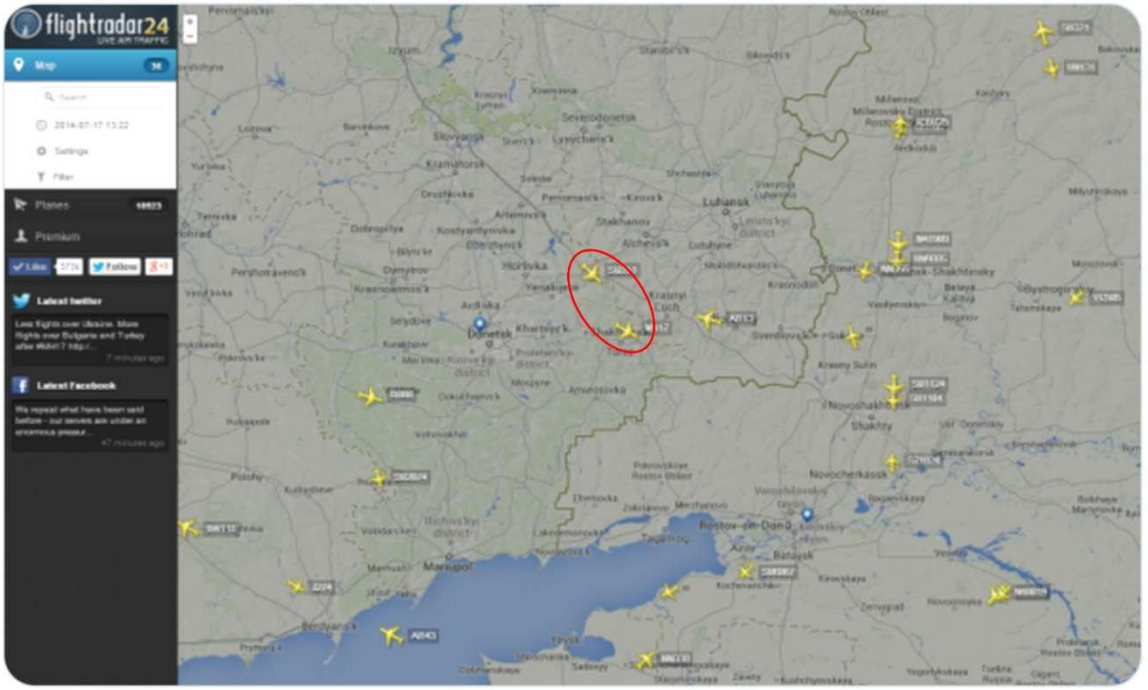
GLOBAL Communications Consulting

Vietnam Airlines

Truyền thông trong khủng hoảng: Thực tiễn tốt nhất

Hà Nội, 28 tháng 3 năm 2025





2:45 AM · Jul 18, 2014

2,515 Reposts **2** Quotes **493** Likes **2** Bookmarks

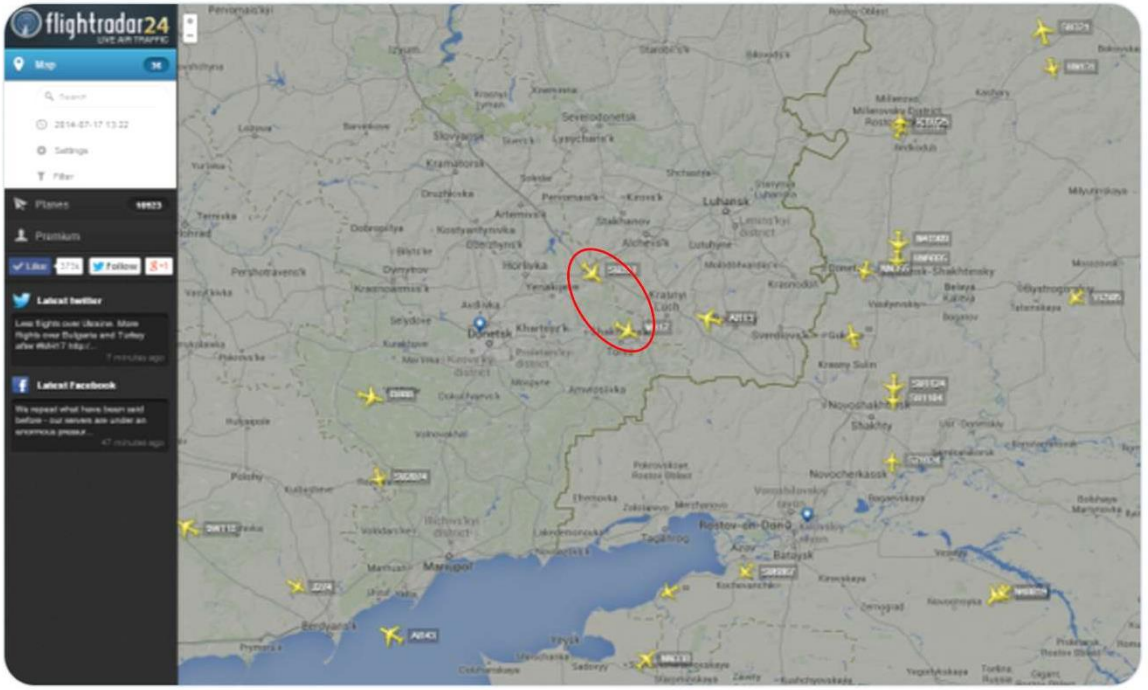
2

GLOBAL Communications Consulting

Vietnam Airlines

Flightradar24
@flightradar24

Vào thời điểm MH17 biến mất, chuyến bay Singapore Airlines SQ351 (B777) và Air India AI113 (B787) cách đó khoảng 25km)



2:45 AM · Jul 18, 2014

2,515 Reposts **2** Quotes **493** Likes **2** Bookmarks

2

GLOBAL Communications Consulting

Vietnam Airlines

Truyền thông trong khủng hoảng: Những nguyên tắc cơ bản

1. Xác định ai đã bị ảnh hưởng và mức độ tổn hại họ phải chịu
2. Hiểu cảm xúc tức giận/thất vọng/đau khổ của họ và điều chỉnh ngôn ngữ (cũng như phản ứng thực tế) cho phù hợp
3. Chấp nhận một mức độ trách nhiệm thích hợp: nếu đó là lỗi/ sai sót/ sơ suất/ thất bại của hãng, hãy "nhận trách nhiệm".
4. Nói về những gì hãng đang làm/đã làm để giải quyết tình huống và để giảm thiểu các tác động.
5. Cam kết thực hiện một cuộc đánh giá/điều tra kỹ lưỡng về những gì đã xảy ra, cách thức xảy ra và cách có thể ngăn chặn trong tương lai.
6. Thể hiện sự khiêm tốn: công ty sẽ chấp nhận và thực hiện bất kỳ "bài học' nào được rút ra từ sự kiện đó.

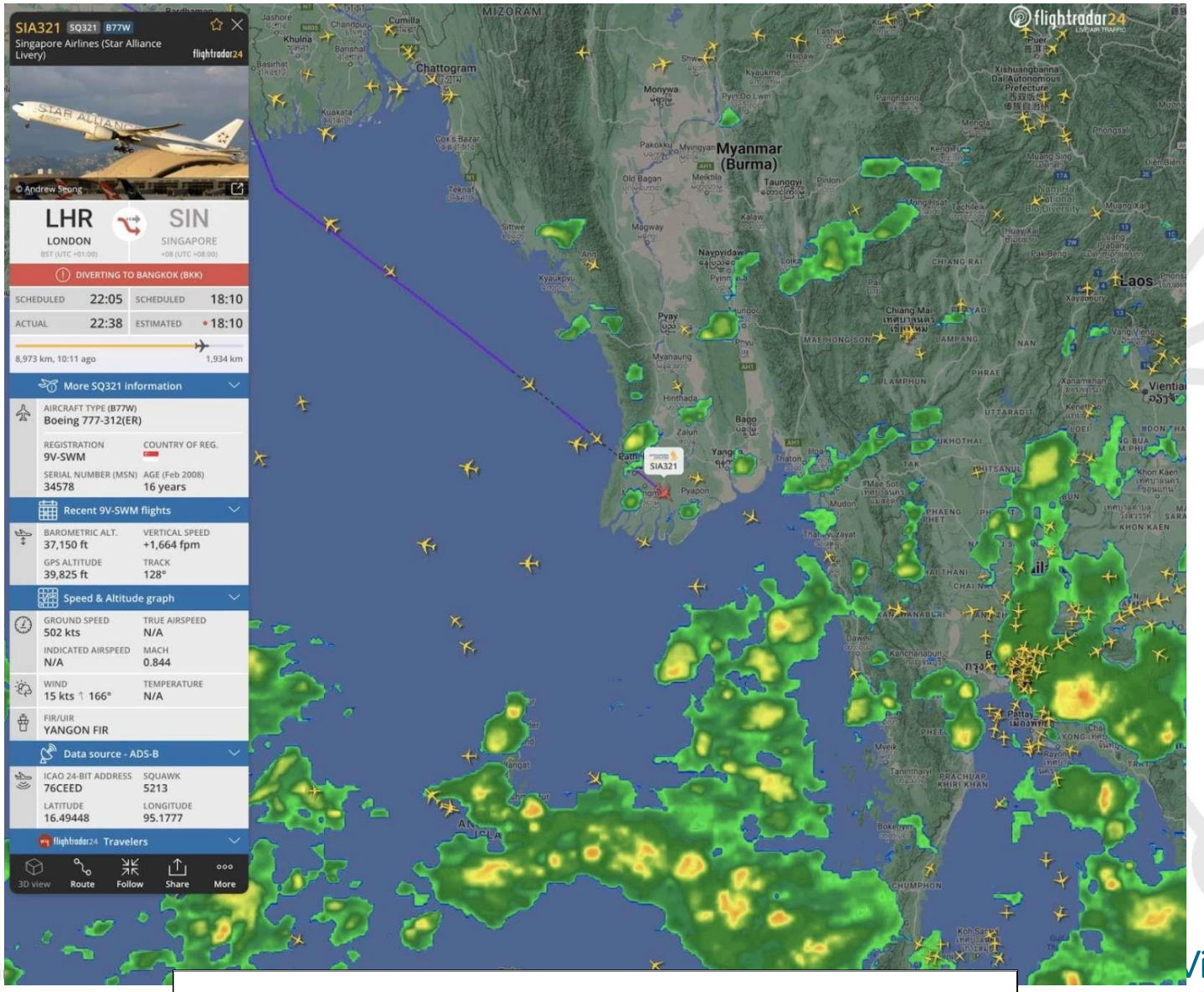
Nghiên cứu tình huống
Singapore Airlines SQ321

21/5/2024






sunrise
CAN 16° 5:31



GLOBAL Communicati Consulting

Vietnam Airlines

Truyền thông trong khủng hoảng: Những nguyên tắc cơ bản

1. Xác định ai đã bị ảnh hưởng và mức độ tổn hại họ phải chịu
2. Hiểu cảm xúc tức giận/thất vọng/đau khổ của họ và điều chỉnh ngôn ngữ (cũng như phản ứng thực tế) cho phù hợp
3. Chấp nhận một mức độ trách nhiệm thích hợp: nếu đó là lỗi/ sai sót/ sơ suất/ thất bại của hãng, hãy "nhận trách nhiệm".
4. Nói về những gì hãng đang làm/đã làm để giải quyết tình huống và để giảm thiểu các tác động.
5. Cam kết thực hiện một cuộc đánh giá/điều tra kỹ lưỡng về những gì đã xảy ra, cách thức xảy ra và cách có thể ngăn chặn trong tương lai.
6. Thể hiện sự khiêm tốn: công ty sẽ chấp nhận và thực hiện bất kỳ "bài học' nào được rút ra từ sự kiện đó.

SQ321: Dòng thời gian (giờ Singapore)

15.49	B777-300ER trên hành trình LHR-SIN gặp nhiễu động mạnh và chuyển hướng đến (BKK)
16.45	Hạ cánh tại Bangkok. Đội ngũ y tế đã sẵn sàng để phân loại hành khách và tổ bay
18.00	Máy bay hỗ trợ của SIA cùng đội Go-Team và tổ bay bổ sung khởi hành đến Bangkok
18.02	Tuyên bố đầu tiên của SIA xác nhận có một trường hợp tử vong và nhiều người bị thương
20.15	Tuyên bố thư hai của SIA xác nhận số liên lạc của trung tâm hỗ trợ cho thân nhân.
21.00	Máy bay hỗ trợ cùng Go-Team đến Bangkok. SIA cố gắng xác định vị trí các hành khách nhập viện với sự hỗ trợ của giới chức Thái Lan.
00.16	Tuyên bố thứ ba của SIA xác nhận quốc tịch của hành khách
05.05	CEO gặp gỡ các hành khách không bị thương và tổ bay trở về Singapore trên máy bay hỗ trợ
06.30	Tuyên bố thứ tư của SIA xác nhận nhóm hành khách đầu tiên đã đến Singapore
08.30	SIA công bố video tuyên bố chính thức từ CEO
19.00	CEO khởi hành đến Bangkok để thăm hơn 60 hành khách và phi hành đoàn nhập viện

Tuyên bố của Singapore Airlines (giờ Singapore)

Singapore Airlines
Ngày 21 tháng 5 lúc 18:00

Chuyến bay SQ321 của Singapore Airlines, khai thác chặng London (Heathrow) – Singapore vào ngày 20 tháng 5 năm 2024, đã gặp nhiễu động mạnh trên đường bay. Máy bay đã chuyển hướng đến Bangkok và hạ cánh lúc 15:45 giờ địa phương ngày 21 tháng 5 năm 2024.

Chúng tôi xác nhận rằng có nhiều người bị thương và một trường hợp tử vong trên chiếc Boeing 777-300ER. Tổng số người trên máy bay là 211 hành khách và 18 thành viên tổ bay.

Singapore Airlines xin gửi lời chia buồn sâu sắc đến gia đình của hành khách đã qua đời.

Ưu tiên hàng đầu của chúng tôi là cung cấp mọi sự hỗ trợ có thể cho tất cả hành khách và phi hành đoàn trên chuyến bay. Chúng tôi đang làm việc với các cơ quan chức năng Thái Lan để cung cấp hỗ trợ y tế cần thiết và đã cử một đội ngũ đến Bangkok để hỗ trợ bổ sung nếu cần.

Chúng tôi sẽ cập nhật thường xuyên trên các tài khoản Facebook và X của mình.

GLOBAL Communications Consulting

Vietnam Airlines SKYTEAM

Tuyên bố của Singapore Airline (giờ Singapore)

Vào ngày 20 tháng 5 năm 2024, chuyến bay SQ321 của Singapore Airlines, khởi hành từ London (Heathrow) đến Singapore, đã gặp nhiễu động mạnh trong hành trình. Máy bay đã chuyển hướng đến Bangkok và hạ cánh lúc 15:45 giờ địa phương.

Chúng tôi xác nhận rằng trên máy bay Boeing 777-300ER có nhiều người bị thương và một trường hợp tử vong. Tính đến ngày 21 tháng 5, 18 người đã nhập viện lúc 19:50 giờ Singapore, trong khi 12 người khác đang được điều trị tại bệnh viện. Những hành khách và phi hành đoàn còn lại sẽ được kiểm tra tại Sân bay Quốc tế Suvarnabhumi Bangkok và điều trị khi cần thiết.

Tổng cộng có 211 hành khách và 18 thành viên phi hành đoàn trên máy bay. Singapore Airlines gửi lời chia buồn sâu sắc nhất đến gia đình của hành khách đã qua đời và chúng tôi vô cùng xin lỗi vì trải nghiệm đau thương mà hành khách và phi hành đoàn đã phải chịu đựng trên chuyến bay này.

Chúng tôi đang cung cấp mọi sự hỗ trợ cần thiết trong thời điểm khó khăn này. Chúng tôi đang làm việc với đồng nghiệp và cơ quan chức năng Thái Lan để cung cấp sự hỗ trợ y tế cần thiết. Một đội ngũ của Singapore Airlines đang trên đường đến Bangkok để hỗ trợ bổ sung khi cần.

Singapore Airlines đã thiết lập đường dây nóng dành cho thân nhân có nhu cầu tìm kiếm thông tin, vui lòng gọi +65 6542 3311. Chúng tôi sẽ cập nhật thông tin thường xuyên trên các tài khoản Facebook và X của mình.

Tuyên bố của Singapore Airline (giờ Singapore)

Cập nhật 4

121 hành khách và 12 thành viên phi hành đoàn trên chuyến bay SQ321 của Singapore Airlines đã bay đến Singapore vào lúc 05:05 sáng (giờ địa phương Singapore). Họ đã được chào đón bởi CEO Singapore Airlines, ông Goh Choon Phong, khi đến Sân bay Changi. Phương tiện di chuyển đã được sắp xếp để đưa hành khách về nhà hoặc đến khách sạn. Các chuyến bay thay thế đã được đặt cho những hành khách tiếp tục hành trình, và chỗ nghỉ tại khách sạn hoặc quyền sử dụng phòng chờ cũng đã được bố trí để họ có thể nghỉ ngơi trước chuyến bay tiếp theo.

Singapore Airlines xác nhận một hành khách trên chuyến bay SQ321 đã tử vong trong sự cố. Tính đến 05:05 sáng ngày 22 tháng 5 năm 2024, vẫn còn 79 hành khách và 6 thành viên phi hành đoàn của SQ321 ở Bangkok. Trong số đó có những người đang được điều trị y tế, cũng như thân nhân của hành khách và thành viên phi hành đoàn. Một đội ngũ chuyên trách của Singapore Airlines từ Singapore đang có mặt tại Bangkok để hỗ trợ đồng nghiệp và chính quyền địa phương. Chúng tôi đang nỗ lực cung cấp mọi sự hỗ trợ cần thiết cho hành khách và phi hành đoàn của SQ321 tại Bangkok.

Goh Choon Phong, CEO của Singapore Airlines, phát biểu: "Thay mặt Singapore Airlines, tôi muốn gửi lời chia buồn chân thành đến gia đình của hành khách đã qua đời." Chúng tôi cũng vô cùng xin lỗi vì những tổn thương mà tất cả hành khách và phi hành đoàn trên chuyến bay này đã phải chịu đựng. Chúng tôi cam kết cung cấp mọi sự hỗ trợ cần thiết cho các gia đình và những người thân yêu trong thời điểm khó khăn này. Sức khỏe của hành khách và nhân viên là ưu tiên hàng đầu của chúng tôi.

Singapore Airlines đang hợp tác với các cơ quan chức năng để điều tra vụ việc. Thân nhân của hành khách có nhu cầu tìm kiếm thông tin có thể liên hệ đường dây hỗ trợ của Singapore Airlines tại +65 6542 3311 (Singapore), 1800-845-313 (Úc) và 080-0066-8194 (Vương quốc Anh). Chúng tôi sẽ tiếp tục cập nhật thông tin trên tài khoản Facebook và X.

Tuyên bố của Singapore Airline (giờ Singapore)

- 08.30



GLOBAL Communications Consulting

Vietnam Airlines


SINGAPORE
AIRLINES


Today
7:11
CANB 16°



Kerry Gray
And this is why we prefer **Singapore Airlines** - absolute care and class all the way. Hope all crew and passengers make great recovery.❤️‍🩹

6h **Like** **Reply** 12

View 1 reply



Stewie Stewart
I would not expect anything less of Singapore Airlines- fabulous company with amazing caring staff. Top notch and my #1 airline before Qantas even as an Aussie

14h **Like** **Reply** 32

View 1 reply



Top fan
Jallay Ziya
SIA thank you for the updates. You are demonstrating care by giving these updates. I hope the cabin crew are being well looked after. They are a very big part of what makes SIA, my first choice of travel and number 1. 🙏❤️

9h **Like** **Reply** 5



Spencer Davies
Absolute fair credit to Singapore Airlines here. The response, transparency and communication has been world class. 👏

14h **Like** **Reply** 25

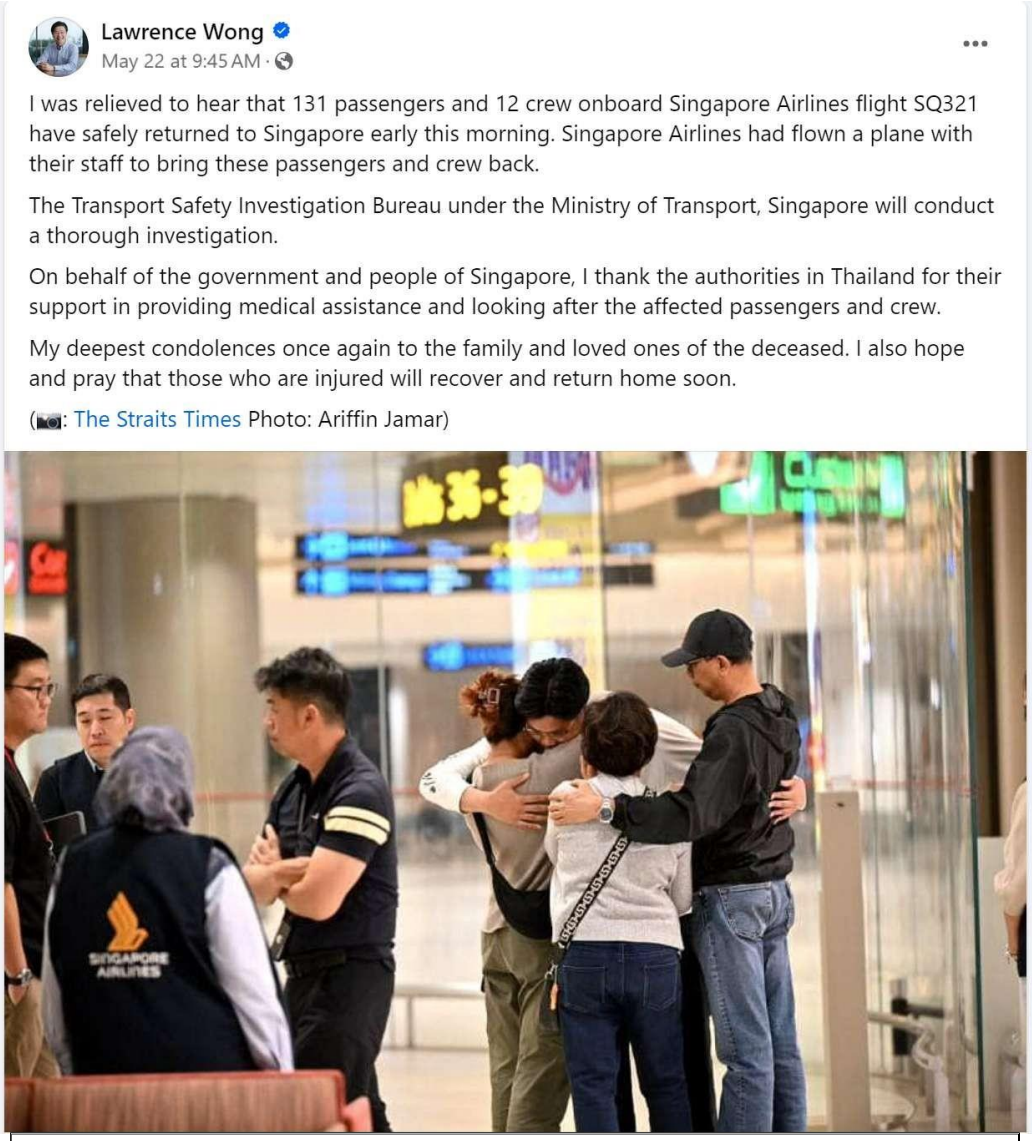
View 1 reply

Jimmy Tan
Only Singapore Airlines can rise to the occasion. Flawless communication strategy, comprehensive care of affected passengers to make sure all their needs are met, and selfless crews members trained to look after the passengers even though they are themselves injured. And nothing short of the CEO flying to Bangkok to personally meet those in hospital. I live in Australia, but sad to say, our airlines pale in comparison to SQ.

11h **Like** **Reply** 12

GLOBAL Communications Consulting

Vietnam Airlines



Singapore Prime Minister, Facebook, 22 May 2024

Singapore Airlines holds brand sentiment steady despite turbulence crisis

Published
23 May 2024

Author
Camillia Dass

Share On Twitter / Facebook / Linkedin /

The last few days have been trying for Singapore Airlines, passengers and crew members aboard flight SQ321 which experienced sudden and extreme turbulence over the Irrawaddy Basin about 10 hours after taking off from London. The pilot then declared a medical emergency and landed in Thailand's Suvarnabhumi Airport where it was discovered that there were multiple injuries and one fatality.

The situation has undoubtedly resulted more negative online sentiments with 30.6% positive and 42.6% negative, according to media intelligence firm CARMA.

However, the negative sentiments were not directed towards the airline's service and response, but instead, focus on the situation which involved a death and injuries, said Divika Jethmal, head of marketing, Asia at CARMA.

Commentary

Commentary: The way Singapore Airlines handled SQ321 turbulence crisis is a lesson for other carriers

While SIA's crisis management efforts have been lauded, the safety and security of air travel will be on the minds of passengers and airlines alike, says Endau Analytics' Shukor Yusof.



File photo of SIA cabin crew (left) and the interior of Singapore Airlines flight SQ321 after an emergency landing at Bangkok's Suvarnabhumi International Airport on May 21, 2024. (Photos: AFP, Reuters)

Shukor Yusof

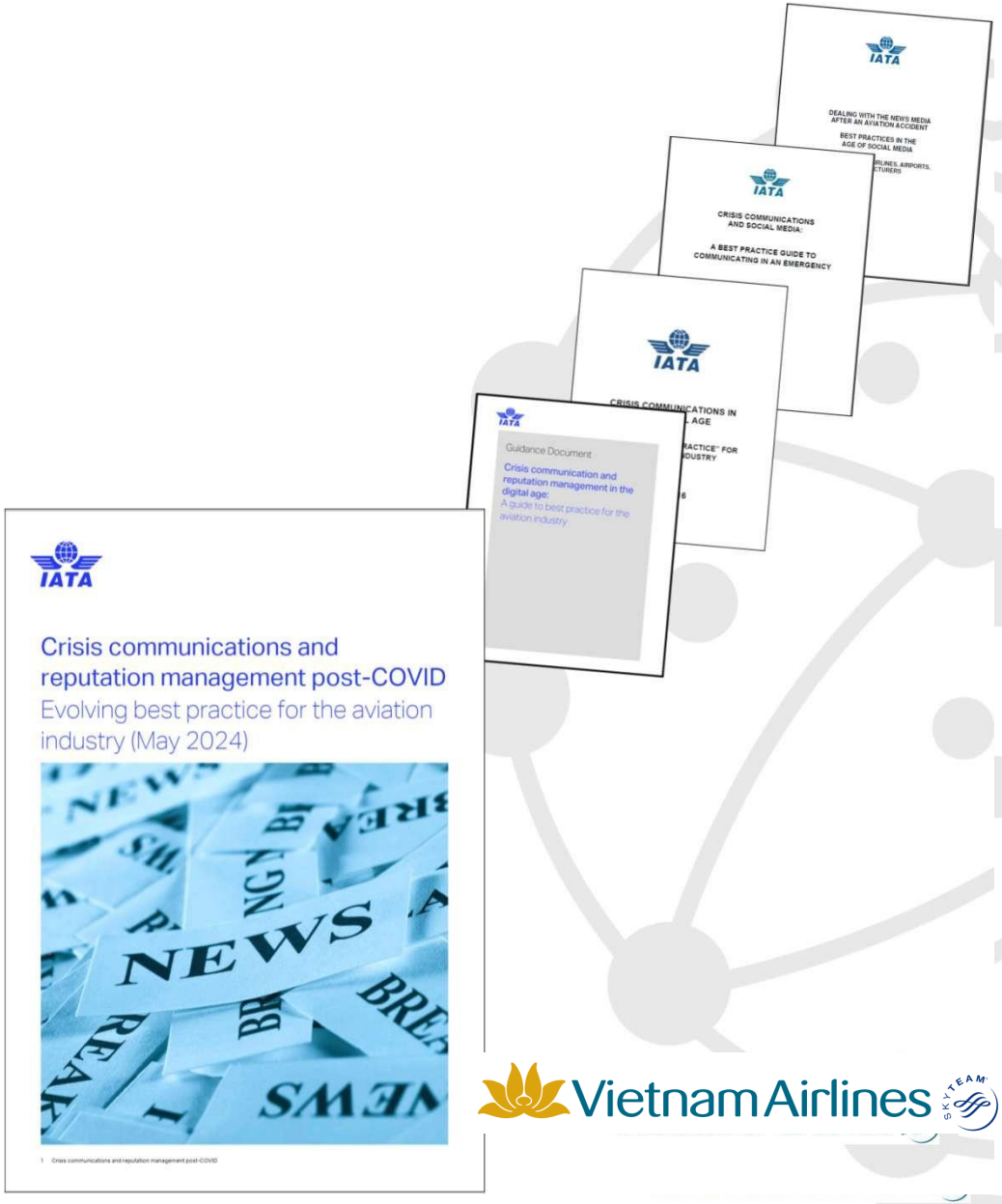
26 May 2024 06:00AM

GLOBAL Communications Consulting

Vietnam Airlines SKYTEAM

26 May 2024

Truyền thông trong khủng hoảng: Thực tiễn tốt nhất



GLOBAL Communications Consulting

Vietnam Airlines SKYTEAM



Qantas: “Không có gì cho thấy mảnh vỡ đến từ máy bay của chúng tôi”



GLOBAL Communications Consulting

Vietnam Airlines

Qantas says crashed plane an Airbus A380

SINGAPORE | Wed Nov 3, 2010 11:28pm EDT

Nov 4 (Reuters) - Qantas told CNBC television that a plane that crashed near Singapore was an Airbus (EAD.PA) A380. No other details were immediately available.

The plane can carry more than 500 passengers. Witnesses said they had heard an explosion over the Indonesian island of Batam.

Recommend

Tweet This

Share on LinkedIn

Share on Facebook

Digg

Related News

GLOBAL Communications Consulting

Vietnam Airlines

Dòng thời gian truyền thông: Ngày 1

- T+15 phút: Đăng tải dòng tweet đầu tiên xác nhận về sự cố (hoặc báo cáo sự cố). Cập nhật thường xuyên

Thứ Hai, ngày 17/2, 3:34 chiều ET:

Delta nhận được báo cáo về chuyến bay Endeavor 4819 từ Minneapolis/St. Paul đến Sân bay Quốc tế Toronto-Pearson có liên quan đến một sự cố. Chúng tôi đang làm việc để xác minh các chi tiết và sẽ chia sẻ thông tin mới nhất trên news.delta.com ngay khi có thể.

Ngày 17/2/2025, 3:44 chiều

GLOBAL Communications Consulting

Vietnam Airlines

Dòng thời gian truyền thông: Ngày 1

- +15 phút: Đăng tải dòng tweet đầu tiền xác nhận về sự cố (hoặc báo cáo sự cố). Cập nhật thường xuyên.

- +60 phút: Đăng tải tuyên bố chi tiết hơn trên trang web hoặc phát hành trên các kênh truyền thông khác

GLOBAL Communications Consulting

Vietnam Airlines

Dòng thời gian truyền thông: Ngày 1

Thứ Hai, ngày 17/2, 4:33 chiều ET - Cập nhật:

Lưu ý của biên tập viên: Thời gian của sự cố đã được cập nhật trong tuyên bố lúc 5:42 chiều ET.

Chuyến bay Delta Connection 4819, do Endeavor Air khai thác bằng máy bay CRJ900, đã gặp sự cố tại Sân bay Quốc tế Toronto Pearson (YYZ) vào khoảng 3:30 chiều ET ngày thứ Hai. Chuyến bay khởi hành từ Sân bay Quốc tế Minneapolis-St. Paul (MSP).

Báo cáo ban đầu cho biết không có trường hợp tử vong. Một số hành khách bị thương đã được đưa đến các bệnh viện trong khu vực. Mối quan tâm hàng đầu của chúng tôi là chăm sóc những người bị ảnh hưởng.

Chuyến bay chở tổng cộng 80 người – gồm 76 hành khách và 4 thành viên phi hành đoàn.

Sân bay YYZ đã tạm đóng cửa ngay sau khi sự cố xảy ra. Delta đang làm việc để kết nối với hành khách đi từ, đến hoặc qua YYZ, đồng thời khuyến nghị họ theo dõi tình trạng chuyến bay qua ứng dụng Fly Delta.

Endeavor Air là công ty con thuộc sở hữu hoàn toàn của Delta Air Lines, có trụ sở chính tại Minneapolis.

Delta sẽ cung cấp các bản cập nhật tại **news.delta.com**.

Dòng thời gian truyền thông: Ngày 1

Chuyến bay Delta Connection 4819, do Endeavor Air khai thác bằng máy bay CRJ-900, đã gặp sự cố tại Sân bay Quốc tế Toronto Pearson (YYZ) vào khoảng 2:15 chiều ET ngày thứ Hai. Chuyến bay khởi hành từ Sân bay Quốc tế Minneapolis-St. Paul (MSP).

Báo cáo ban đầu cho thấy không có trường hợp tử vong, nhưng 18 hành khách bị thương đã được đưa đến các bệnh viện trong khu vực. Mối quan tâm hàng đầu của chúng tôi là chăm sóc những người bị ảnh hưởng.

Delta đã kích hoạt Trung tâm Hỗ trợ Hành khách để gia đình và người thân của các hành khách có liên quan đến sự cố hôm nay có thể kết nối với Delta để biết thêm thông tin. Tại Canada, họ có thể liên hệ qua số 1-866-629-4775. Tại Hoa Kỳ, họ có thể gọi số 1-800-997-5454.

"Toàn thể gia đình Delta trên toàn cầu đều hướng về những người bị ảnh hưởng bởi sự cố hôm nay tại Sân bay Quốc tế Toronto-Pearson," CEO Delta Ed Bastian cho biết. "Tôi muốn bày tỏ lòng biết ơn tới nhiều thành viên của đội ngũ Delta và Endeavor cũng như các nhân viên phản ứng đầu tiên tại hiện trường. Chúng tôi đang làm việc để xác minh các chi tiết và sẽ chia sẻ thông tin mới nhất trên news.delta.com ngay khi có thể. Trong thời gian này, xin hãy giữ gìn sức khỏe và an toàn."

Chuyến bay chở tổng cộng 80 người – gồm 76 hành khách và 4 thành viên phi hành đoàn.

Delta đã hủy các chuyến bay đến và đi từ YYZ cho phần còn lại của buổi tối và đã ban hành chính sách miễn phí thay đổi hành trình. Chi tiết về chính sách này có thể được tìm thấy trên Delta.com. Delta đang làm việc để kết nối với các hành khách có chuyến bay bị ảnh hưởng. Khách hàng cũng nên theo dõi tình trạng chuyến bay của họ qua ứng dụng Fly Delta.

Endeavor Air là công ty con thuộc sở hữu hoàn toàn của Delta Air Lines, có trụ sở chính tại Minneapolis.

Delta sẽ cung cấp các bản cập nhật tại news.delta.com.

Dòng thời gian truyền thông: Ngày 1

- +15 phút: Đăng tải dòng tweet đầu tiên xác nhận về sự cố (hoặc báo cáo sự cố). Cập nhật thường xuyên
- +60 phút: Đăng tải tuyên bố chi tiết hơn trên trang web hoặc phát hành trên các kênh truyền thông khác
- +60 phút: Thay đổi nhận diện thương hiệu trên tất cả các nền tảng trực tuyến

GLOBAL Communications Consulting

Vietnam Airlines

AZERBAIJAN AIRLINES

Currency | English | Personal Account

Book a flight | Check-in | Manage booking | Flight status

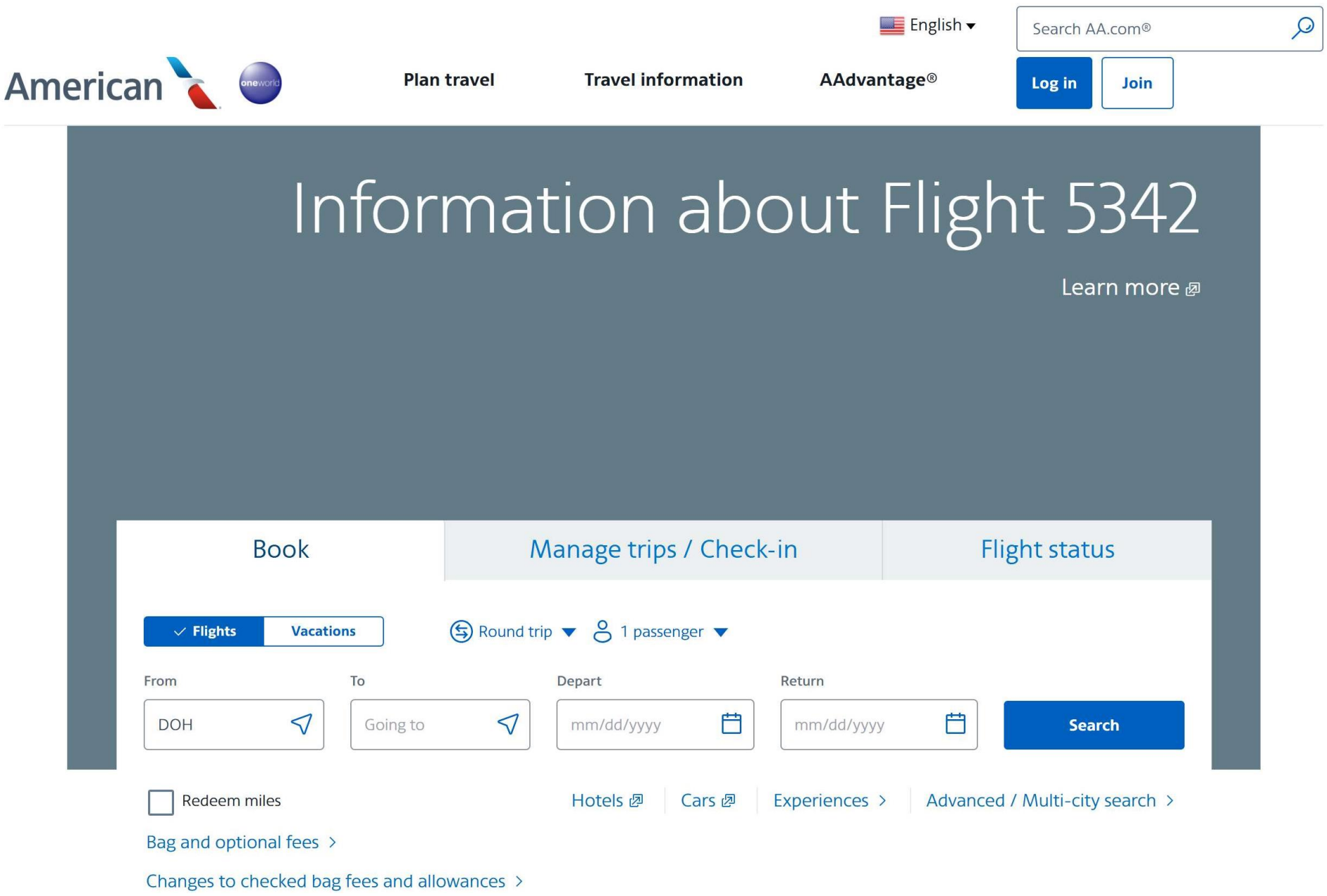
From Baku BAK To | Flight date | Passengers 1, Economy

Pay by Miles

Add promo code



Today is a tragic day for AZAL.
We extend our deepest condolences with profound sorrow to the families and loved ones of the passengers and crew members who lost their lives in the crash of the Embraer-190 aircraft near the city of Aktau. We pray for God's mercy upon them. Their pain is our pain.
We wish a speedy recovery to the injured.


English
Search AA.com®
American
oneworld
Plan travel
Travel information
AAdvantage®
Log in
Join
Information about Flight 5342
Learn more
Feedback
Book
Manage trips / Check-in
Flight status
Flights
Vacations
Round trip
1 passenger
From
DOH
To
Going to
Depart
mm/dd/yyyy
Return
mm/dd/yyyy
Search
Redeem miles
Hotels
Cars
Experiences
Advanced / Multi-city search
Bag and optional fees
Changes to checked bag fees and allowances

ENDEAVOR AIR

HOME ABOUT US CAREERS CONTACT APPLY STUDENTS



ENDEAVOR FLIGHT 4819

We are aware of an incident involving Endeavor Air Flight 4819. We are focused on gathering more information and taking care of our employees and customers at this time. We will share additional details as they become available. Please visit http://news.delta.com or click on the button below for the latest information.

Delta has activated its Passenger Inquiry Center for family and loved ones of customers involved in today's accident so they can connect with Delta for more information. In Canada, these individuals may reach out via 1-866-629-4775. In the United States, they may connect using 1-800-997-5454.

INFORMATION ON FLIGHT 4819

Dòng thời gian truyền thông: Ngày 1

- +15 phút: Đăng tải dòng tweet đầu tiên xác nhận về sự cố (hoặc báo cáo sự cố). Cập nhật thường xuyên
- +60 phút: Đăng tải tuyên bố chi tiết hơn trên trang web hoặc phát hành trên các kênh truyền thông khác
- +60 phút: Thay đổi nhận diện thương hiệu trên tất cả các nền tảng trực tuyến
- T + 3 giờ: Lãnh đạo cấp cao nhất xuất hiện lần xuất hiện đầu tiên trước truyền thông tại/gần hiện trường vụ tai nạn HOẶC tuyên bố bằng video từ CEO


AMERICAN AIRLINES
AMERICAN AIRLINES JET COLLIDES WITH ARMY HELICOPTER IN WASHINGTON, D.C.
NBC NEWS
LIVE › 12:14 AM ET
NBC NEWS SPECIAL REPORT

Dòng thời gian truyền thông: Ngày 1

- +15 phút: Đăng tải dòng tweet đầu tiên xác nhận về sự cố (hoặc báo cáo sự cố). Cập nhật thường xuyên
- +60 phút: Đăng tải tuyên bố chi tiết hơn trên trang web hoặc phát hành trên các kênh truyền thông khác
- +60 phút: Thay đổi nhận diện thương hiệu trên tất cả các nền tảng trực tuyến
- T + 3 giờ: Lãnh đạo cấp cao nhất xuất hiện lần xuất hiện đầu tiên trước truyền thông tại/gần hiện trường vụ tai nạn HOẶC tuyên bố bằng video từ CEO
- T + 6 giờ: CEO hoặc lãnh đạo cấp cao nhất thực hiện họp báo lần đầu tiên


NDTV
WORLD

Truyền thông liên tục: Ngày 2 ++

- +15 phút: Đăng tải dòng tweet đầu tiên xác nhận về sự cố (hoặc báo cáo sự cố). Cập nhật thường xuyên

GLOBAL Communications Consulting

Vietnam Airlines


Reuters
Cologne, Germany
2:34 PM
BREAKING NEWS
AIRLINE CHIEFS UPDATE CRASH INVESTIGATION
CNN
9:34 AM ET
NEWSROOM

Truyền thông liên tục: Ngày 2 ++

- +15 phút: Đăng tải dòng tweet đầu tiên xác nhận về sự cố (hoặc báo cáo sự cố). Cập nhật thường xuyên
- Họp báo hàng ngày với các gia đình (riêng tư)
- Email của CEO gửi đến các nhân viên
- Các điểm trao đổi thông tin với các nhân viên tuyến đầu
- CEO trao đổi với các khách hàng/đối tác quan trọng

GLOBAL Communications Consulting

Vietnam Airlines

Thân gửi Judith Julia Justin,

Những tuần vừa qua là khoảng thời gian khó khăn nhất trong cuộc đời tôi kể từ khi bắt đầu AirAsia cách đây 13 năm.

Tôi muốn gửi lời cảm ơn chân thành đến bạn vì sự ấm áp và hỗ trợ mà bạn đã dành cho tất cả chúng tôi. Những lời động viên và yêu thương của bạn tiếp thêm sức mạnh để chúng tôi trở nên tốt hơn. Chúng tôi sẽ tiếp tục cập nhật thông tin khi cuộc điều tra vẫn đang diễn ra.

Hãy yên tâm rằng chúng tôi cam kết xem xét và cải thiện các sản phẩm và dịch vụ của mình. Chúng tôi tập trung hơn bao giờ hết để mang đến cho bạn những gì tốt nhất.

Ngay cả trong những thời điểm khó khăn nhất, chúng tôi vẫn sẽ tiếp tục là hãng hàng không tốt nhất thế giới và không ngừng cải thiện vì bạn.

Cùng với 17.000 thành viên AirAsia Allstars, chúng tôi mong bạn sẽ cùng cầu nguyện cho gia đình và những người thân yêu của các hành khách trên chuyến bay QZ8501.

#togetherwestand

Thân ái,
Tony

GLOBAL Communications Consulting

Vietnam Airlines SKYTEAM

Truyền thông liên tục: Ngày 2 ++

Truyền thông liên tục: Ngày 2++

- Các tuyên bố cập nhật tiến độ về phản ứng hỗ trợ gia đình và phản hồi đối với các vấn đề mới phát sinh.
- Họp báo hàng ngày với gia đình (riêng tư).
- Email của CEO gửi đến nhân viên.
- Các điểm trao đổi thông tin cho nhân viên tuyến đầu.
- CEO giao tiếp với các khách hàng/đối tác quan trọng.
- Quảng cáo bày tỏ sự tiếc thương và cảm ơn cộng đồng.

Lời chia buồn sâu sắc nhất

Sự mất mát to lớn của 150 sinh mạng đã khiến chúng tôi vô cùng đau buồn.
Chúng tôi xin gửi lời chia buồn chân thành nhất đến gia đình và bạn bè của các hành khách và đồng nghiệp. Họ luôn ở trong tâm trí và lời cầu nguyện của chúng tôi.

Chúng tôi muốn gửi lời cảm ơn đến hàng nghìn người đã hỗ trợ tại **Pháp, Tây Ban Nha, Đức** và nhiều quốc gia khác trên thế giới vì sự giúp đỡ và hỗ trợ của họ.

Thay mặt toàn thể nhân viên của Tập đoàn Lufthansa,

✍️ **Carsten Spohr**

CEO - Deutsche Lufthansa AG

✍️ **Thomas Winkelmann**

Người phát ngôn Ban điều hành - Germanwings GmbH

Thông điệp và Thương hiệu Nhất quán

- Chuyển đổi thương hiệu trực tuyến sang tông màu đơn sắc (chỉ áp dụng nếu có thiệt hại về nhân mạng).
- Gỡ bỏ tất cả hình ảnh quảng cáo và thông điệp tiếp thị khỏi website và các kênh trực tuyến khác.
- Tạm dừng các hoạt động liên lạc ra ngoài với khách hàng (chương trình khách hàng thân thiết FFP).
- Phát triển các **hashtag** phù hợp.
- Đăng tải tuyên bố của CEO trên website và YouTube.
- Rà soát tất cả tài liệu và chiến dịch tiếp thị.
- Yêu cầu đối tác truyền thông xem xét lại toàn bộ vị trí quảng cáo trực tuyến/ngoại tuyến, bao gồm áp phích và biển quảng cáo.



Alice Chadfield
@Alicechadfield
Follow

These tube billboards probably need to be taken down ASAP
@germanwings #germanwings #PRDisaster

5:13 PM - 24 Mar 2015

6 RETWEETS 1 FAVORITE

GLOBAL
Communications
Consulting

Vietnam Airlines
SKYTEAM



Home ▸ Campaign ▸ My bucket list

My Ultimate Bucket List Contest

Encounter wild and endangered orang-utans of Borneo in their natural habitat. Lie down on the ground of Champs de Mars and watch the Eiffel tower magically light up at night. Swim in all five oceans of the world.

Whether it's big or small, share your life's ultimate to-do list and you could win a flight ticket or an iPad!

"What and where would you like to tick off on your bucket list, and explain why?" (500 characters in length or less)

Win these fantastic monthly prizes

o September: 2 x 16GB iPad (Black or White)

© GoCrisis. All rig

Asia

Malaysia Airlines renames 'bucket list' contest after outcry from families

Malaysia Airlines has scrapped the title of a promotional competition
activities and destinations are on their "bucket list" after acknowledgi
given the two deadly disasters it has suffered this year.

Too little, too late: Malaysia Airlines apologizes for 'bucket list' stunt

Malaysia Airlines scraps 'bucket list' quiz title

4 September 201

TODAY ON THE SHOW SHOP WELLNESS PARENTS FOOD LIFE TODAY PLAZA

MONEY

Malaysia Airlines ditches 'Ultimate Bucket List' contest

Malaysia Airlines has jettisoned its unfortunately titled "Ultimate Bucket List" promotion after an onli
backlash.The common phrase "bucket list," of course, refers to a series of things one wants to before th
"kick the bucket." Yeah. Not really the kind of marketing magic you want to go for if you're an airline th
earlier this year had two disasters resulting in 537 fatalities.The

Malaysia Airlines forced to pull 'Ultimate Bucket List' flight giveaway after backlash over twin air tragedies that killed 537

- **Malaysia Airlines opened contest to residents of Australia and New Zealand**
- **Customers had a chance to win free flights by describing their 'bucket list'**
- **Airline renamed contest and removed 'bucket list' references from website**

By CHRIS KITCHING FOR MAILONLINE
PUBLISHED: 10:29 BST, 3 September 2014 | **UPDATED:** 15:41 BST, 3 September 2014

NBC NEWS POLITICS U.S. NEWS WORLD BUSINESS SPORTS SHOPPING HEALTH CULTURE & TRENDS

BUSINESS NEWS

Malaysia Airlines Scraps Ill-Conceived 'Bucket List' Promotion

Following the tragedies of Flight 370 and Flight 17, Malaysia Airlines rolled out -- and
promptly scrapped -- a contest asking consumers to describe their bucket lists.

PRWeek

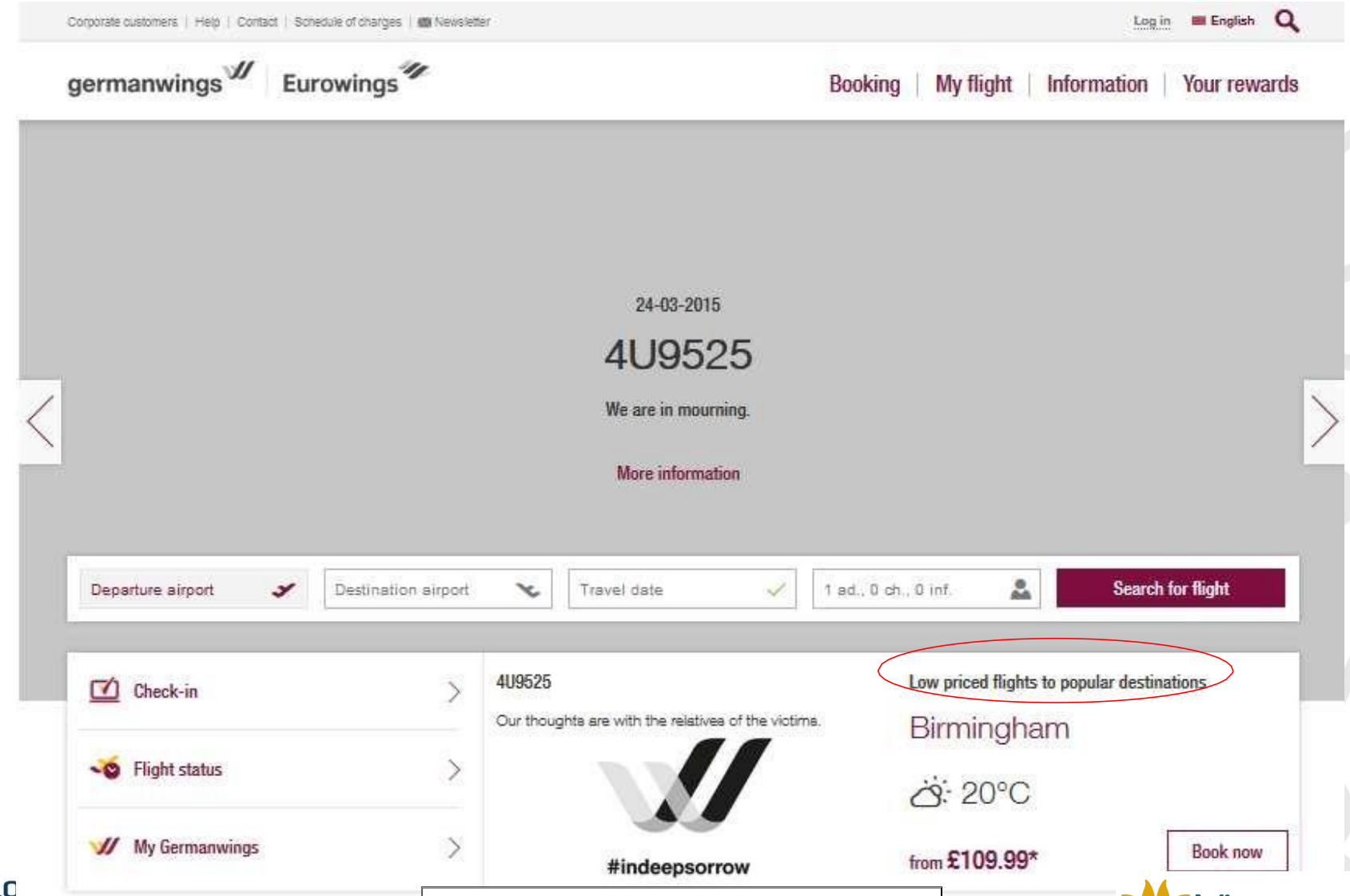
home

Malaysia Airlines renames "bucket list" contest

It was either an error of judgement or simply poor oversight

Thông điệp và thương hiệu nhất quán

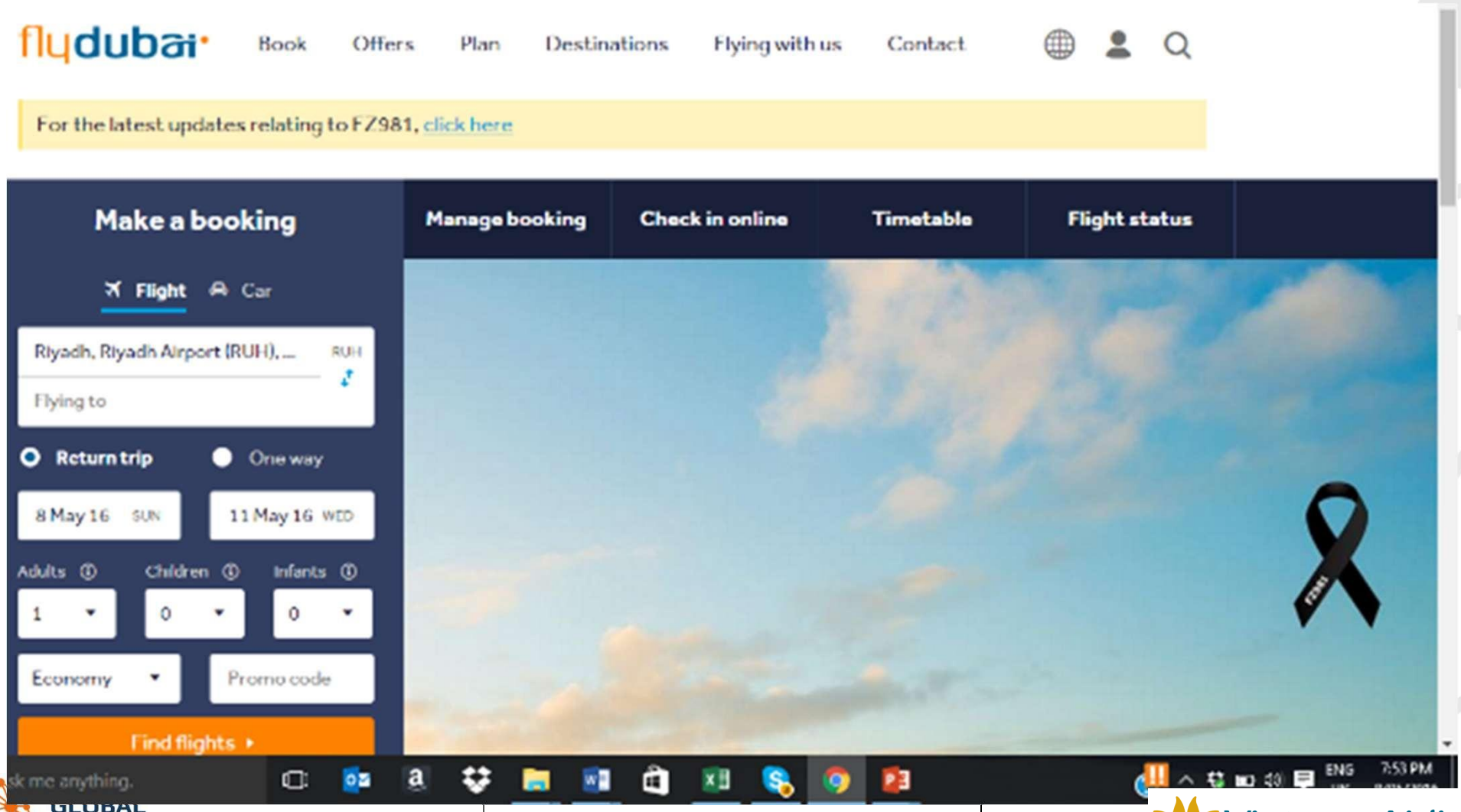
- Báo hiệu quá trình chuyển đổi lại “hoạt động kinh doanh như bình thường”, nhưng thực hiện từng bước một, với sự nhạy cảm và cẩn trọng.



GLC Communications Consulting

www.Germanwings.com
14 April 2015 (+3 weeks)

Vietnam Airlines



GLOBAL Communications Consulting

www.FlyDubai.com

08 May 2016 (+7 weeks)

Vietnam Airlines

Kế hoạch truyền thông dài hạn

- Tổ chức các sự kiện tưởng niệm (nội bộ và bên ngoài).

GLOBAL Communications Consulting

Vietnam Airlines


AFP/UKRAINIAN PRESIDENCY
VOA
9 January 2020



26 December 2024

Kế Hoạch Truyền Thông Dài Hạn

- **Tổ chức các sự kiện tưởng niệm** (nội bộ và bên ngoài).
- **Quy trình phục hồi/nhận dạng/hồi hương.**
- **Tổ chức tang lễ** (cho nhân viên/hành khách).
- **Công bố kết quả điều tra ban đầu.**
- **Dần trở lại trạng thái hoạt động bình thường** (theo từng giai đoạn).
- **Kết thúc quá trình phục hồi và nhận dạng.**
- **Công bố báo cáo điều tra tạm thời.**
- **Lễ tưởng niệm một năm** (an táng các thi thể chưa xác định danh tính).



MH370 employee memorial
8 March 2015

GLOBAL Communications Consulting

Vietnam Airlines

Kế Hoạch Truyền Thông Dài Hạn

- Công bố báo cáo điều tra cuối cùng và các khuyến nghị.
- Xử lý các vụ kiện từ gia đình nạn nhân chưa đạt được thỏa thuận hoặc từ bên thứ ba.
- Tổ chức các lễ tưởng niệm sau này.

GLOBAL Communications Consulting

Vietnam Airlines



Alaska Airlines flight 261
15th anniversary, 31 January 2015

Sue Warner-Bean
58m ·

"We remember them with love." A beautiful 25th-year service today in remembrance of the 88 people on board flight 261. A moment of silence for all those lost and affected by this week's DCA accident opened the service.



Alaska Airlines flight 261
25th anniversary, 31 January 2025

GLOBAL Communication Consulting

Vietnam Airlines

慰霊塔／納骨堂 MEMORIAL MONUMENT / MAUSOLEUM

IREI-NO-SONO Shrine in UENOMURA Village where the JAL123 had crashed, enshrines the burnt ashes of un-identified bodies of the victims. The IREI-NO-SONO Foundation holds annual memorial ceremony on August 12th, the day of the crash.







JAL 123 memorial site,
Mount Takamagahara

Communications Consulting

Vietnam Airlines SKYTEAM

On Leadership

AirAsia CEO Tony Fernandes places himself at center of the Flight 8501 crisis

By Jena McGregor December 30, 2014 Follow @jenamcgregor



AirAsia CEO Tony Fernandes (REUTERS/Beawiharta)

Ever since AirAsia Flight 8501 went missing Sunday, CEO Tony Fernandes

Advertisement

"Ever since Air Asia Flight 8501 went missing Sunday, CEO Tony Fernandes has been a constant presence — both physically and digitally — amid the crisis, with a response that appears to be hitting the right notes…"

Washington Post, 30 December 2014

GLOBAL Communications Consulting

Vietnam Airlines

THE WALL STREET JOURNAL. ≡ | WORLD

US$ 8 for 8 Weeks

WORLD NEWS

AirAsia Chief Tony Fernandes Takes Lead on Crash Response

Carrier to Make Good on Commitments to Families of Those on Flight 8501, CEO Says



AirAsia CEO Tony Fernandes has received high public marks for his initial handling of the crash of Flight 8501. WSJ's Remy Inocencio speaks with Hill+Knowlton's Vivian Lines on what companies can learn.

By JAKE MAXWELL WATTS, ANITA RACHMAN and ENDA CURRAN

Updated Dec. 31, 2014 5:22 a.m. ET

SURABAYA, Indonesia—For years, AirAsia traded on its reputation as a fun ai
carrier that anyone could fly.

Founder and Chief Executive Tony Fernandes sometimes worked flights hims
drinks and snacks to passengers. The carrier sponsored sports teams such as
soccer club Queens Park Rangers and an NFL team, the Oakland Raiders.

RELATED

- AirAsia Plane Debris Found
- Malaysia Air Mystery Fails to Spur Changes

But for the past three days, Mr. Fer
shown a weightier side to his chara
search for the airline's missing Flight 8501
continued. He has personally briefed families

"When confirmation came…that the plane had crashed, Mr. Fernandes' message was clear: He isn't going anywhere, and the carrier will make good on all its commitments to its passengers' relatives, including compensation payments…"

***Wall St Journal*, 31 December 2014**

GLOBAL Communications Consulting

Vietnam Airlines



"The industry itself has learned much from previous tragedies, not least in how to deliver effective communication, and by any estimation this was a textbook public relations response from AirAsia to date."

***PR Week*, 6 January 2015**

GLOBAL Communications Consulting

Vietnam Airlines


Any
Questions?

m +41 79 591 5286
e john.bailey@globalconsulting.limited
w globalconsulting.limited

GLOBAL
Communications
Consulting