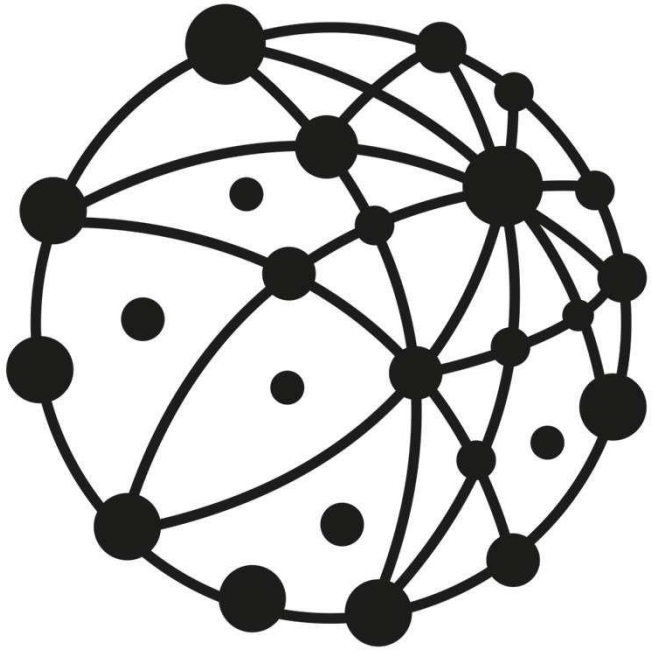
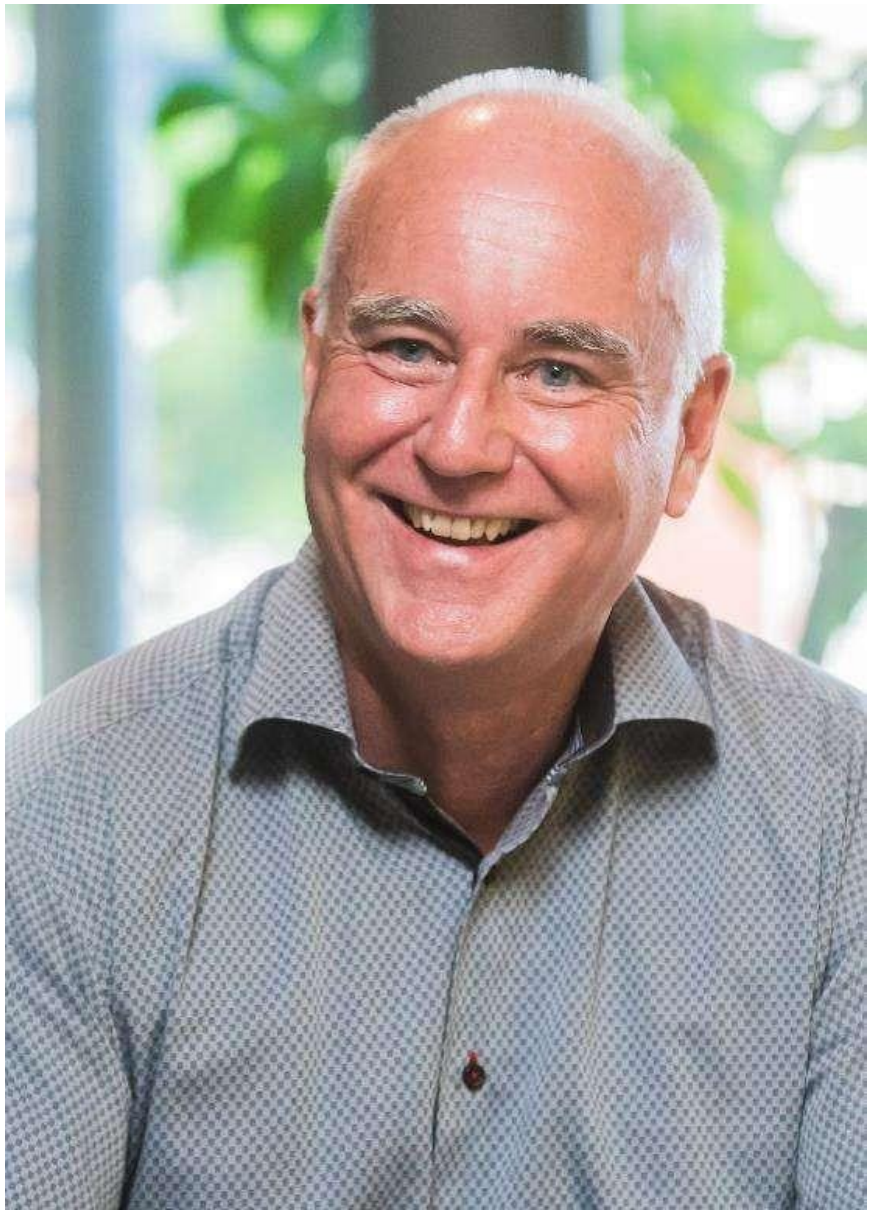


GLOBAL Communications Consulting

Vietnam Airlines

Truyền thông khủng hoảng trong Kỷ nguyên số

Hanoi, 28 March 2025



Giới thiệu

- John Bailey, Cố Vấn Điều hành
- Ra mắt dịch vụ Truyền thông Khủng Hoảng của IATA cho ngành hàng không toàn cầu (1998-2004)
- Đã cung cấp đào tạo và tư vấn Truyền Thông Khủng Hoảng cho hơn 70 hãng hàng không và hầu hết các nhà sản xuất lớn, cùng với bảy tập đoàn khách sạn và khách hàng từ nhiều lĩnh vực, bao gồm nhiều Liên đoàn Bóng đá quốc gia ở châu Âu
- Tác giả của “Hướng dẫn Thực tiễn Tốt nhất về Truyền thông Khủng hoảng và Quản lý Danh tiếng trong Kỷ nguyên số” của IATA (2012-2024) và “ Sổ tay Khủng hoảng UEFA” (mùa giải 2024/25)
- Diễn giả khách mời thường xuyên tại Trung tâm Đào tạo của NTSB và các hội nghị trên toàn thế giới

Vietnam Airlines



Bối cảnh giao tiếp

Môi trường truyền thông

- Các kênh truyền thông chính thống đang chuyển hoàn toàn sang các kênh kỹ thuật số
- *Mức độ tương tác* của khán giả là chỉ số quan trọng nhất, không còn là "số lượt xem" (hoặc số người đọc)
- Top 3 kênh tin tức phổ biến nhất đối với nhóm người dưới 25 tuổi (Gen Z)*:
  1. YouTube
  2. Instagram
  3. TikTok
- Ngân sách cho bộ phận tin tức bị giảm – số lượng phóng viên ít hơn / phóng viên trẻ tuổi hơn / kiểm soát biên tập ít hơn
- Tin tức "có thương hiệu" các mục bình luận và phân tích vẫn có giá trị và độ tin cậy, nhưng khán giả đang bị bủa vây bởi các nội dung phần lớn không có nguồn hoặc nguồn đáng ngờ

GLOBAL Communications Consulting

**MorningConsult*, February 2024

Vietnam Airlines

Cuộc chiến giành sự chú ý

1. Vào một ngày bình thường, mọi người đăng 500 triệu tweets, chia sẻ trên 10 tỷ nội dung trên Facebook và xem hơn 1 tỷ giờ video trên YouTube*
2. Mạng xã hội lái con người vào những “Buồng phản âm”: thuật toán sẽ hiển thị nhiều nội dung mà bạn muốn xem, từ đó củng cố niềm tin/định kiến hiện có và giảm thiểu sự tiếp xúc với các nguồn tin thay thế
3. 70% số “tin giả” có khả năng được chia sẻ hoặc đăng lại, do yếu tố mới lạ/bất ngờ và vì chúng thường được thiết kế để kích thích phản ứng cảm xúc (ví dụ: giận dữ, ghê tởm) **
4. “AI tạo sinh” đang gây ra sự xáo trộn lớn – tác động lâu dài vẫn chưa rõ ràng

GLOBAL Communications Consulting

** Nguồn: “Tại sao Mạng xã hội thay đổi thế giới” MIT, 2020*
***Nguồn: Sinan Aral, “Cỗ máy cường điệu”, Random House 2020*

Vietnam Airlines

Thật… hay Giả?



GLOBAL Communications Consulting

Vietnam Airlines

Emirates lên án các vụ tai nạn máy bay giả tạo

Emirates đang cố gắng xóa bỏ các videos lan truyền mô tả máy bay của hãng bị rơi

RUSS NILES Updated Jan 7, 2025 5:16 AM EST



GLOBAL Communications Consulting

Vietnam Airlines SKYTEAM



GLOBAL Communications Consulting

Vietnam Airlines

Cách thức hoạt động của Truyền thông tin tức Mỹ

- Sự phân cực mạnh mẽ phản ánh các chia rẽ chính trị ở Mỹ
- Ảnh hưởng của các kênh tin tức “chính thống” bị lu mờ bởi các nền tảng trực tuyến, podcast và các đoạn video lan truyền được thuật toán tìm kiếm khuếch đại
- "Phần còn lại của thế giới" hầu như không tồn tại đối với khán giả bên trong nước Mỹ. Tin tức về các vấn đề hoặc sự kiện quốc tế gần như luôn được phản ánh qua lăng kính lợi ích hoặc sự tham gia của Mỹ.
- Các kênh tin tức phát sóng liên tục như CNN, Fox News, MSNBC, v.v., có thể tập trung toàn bộ vào các sự kiện lớn như tai nạn hàng không


LEADING THE NIGHTLY NEWSCASTS
MISSING MALAYSIAN FLIGHT 370
11 DAYS STRAIGHT
abc NEWS
CBS NEWS
NBC NEWS
FOX NEWS FOX NEWS
LIVE

Cách thức hoạt động của Truyền thông tin tức Mỹ

- Sự phân cực mạnh mẽ phản ánh các chia rẽ chính trị ở Mỹ
- Ảnh hưởng của các kênh tin tức “chính thống” bị lu mờ bởi các nền tảng trực tuyến, podcast và các đoạn video lan truyền được thuật toán tìm kiếm khuếch đại
- "Phần còn lại của thế giới" hầu như không tồn tại đối với khán giả bên trong nước Mỹ. Tin tức về các vấn đề hoặc sự kiện quốc tế gần như luôn được phản ánh qua lăng kính lợi ích hoặc sự tham gia của Mỹ.
- Các kênh tin tức phát sóng liên tục như CNN, Fox News, MSNBC, v.v., có thể tập trung toàn bộ vào các sự kiện lớn như tai nạn hàng không
- Nhiều bên phát ngôn với truyền thông trong giai đoạn phản ứng, bao gồm: lực lượng cứu hộ khẩn cấp, nhà điều hành sân bay, các cơ quan địa phương, tiểu bang, liên bang và các chính trị gia.


PIERS MORGAN LIVE
BREAKING NEWS
WAS FLT. 370 A 'ZOMBIE PLANE'?
LIVE CNN
BE FLIGHT 370 WRECKAGE ▶ OFFICIALS CAUTION THE OBJECTS MA
6:29 PM PT

Giả định ban đầu:

- Các hãng hàng không nước ngoài (đặc biệt là ngoài phương Tây) kém an toàn hơn, không được quản lý tốt bằng và được quy định lỏng lẻo hơn so với các hãng hàng không Mỹ
- Phi công nước ngoài không được đào tạo bài bản như phi công Mỹ, do đó kém thành thạo hơn trong việc lái các máy bay tiên tiến do phương Tây sản xuất.
- Nạn nhân người Mỹ và gia đình họ có thể sẽ không nhận được sự chăm sóc tiêu chuẩn như khi đi trên một hãng hàng không của Mỹ
- Kiện hãng hàng không tại tòa án Mỹ có lẽ là cách duy nhất để bảo vệ quyền lợi của họ (được khuếch đại bởi các luật sư nguyên đơn được trích dẫn trên truyền thông).
- Một yếu tố “bất ngờ” mới cần cân nhắc...



"Bất kể nội dung suy đoán của Trump là gì, khi tham gia vào đó, Tổng thống Mỹ đã phá vỡ tiền lệ hàng thập kỷ, cả về mặt pháp lý và văn hóa, vốn đã định hướng cho các Nguyên thủ Quốc gia tránh can thiệp công khai... vào các cuộc điều tra an toàn hàng không đang diễn ra".

Trump upends decades-old global air safety investigatory norms

A rush towards speculation and blame could compromise the vital work of the NTSB

Jon Ostrower, Will Guisbond and Elan Head · Aviation Safety · January 30, 2025

***The Air Current*, 30 January 2025**

Photo by Yuri Gripas/Abaca/Sipa USA via AP



“ALWAYS ON” CRISIS RESPONSE

Sự phát triển của Mạng xã hội

Di động

- 8.89 tỷ thuê bao điện thoại thông minh (110% dân số toàn cầu) *
- 95% dân số thế giới sống trong khu vực có kết nối internet di động băng thông rộng **
- 40% dân số thế giới được phủ sóng mạng 5G

Tốc độ

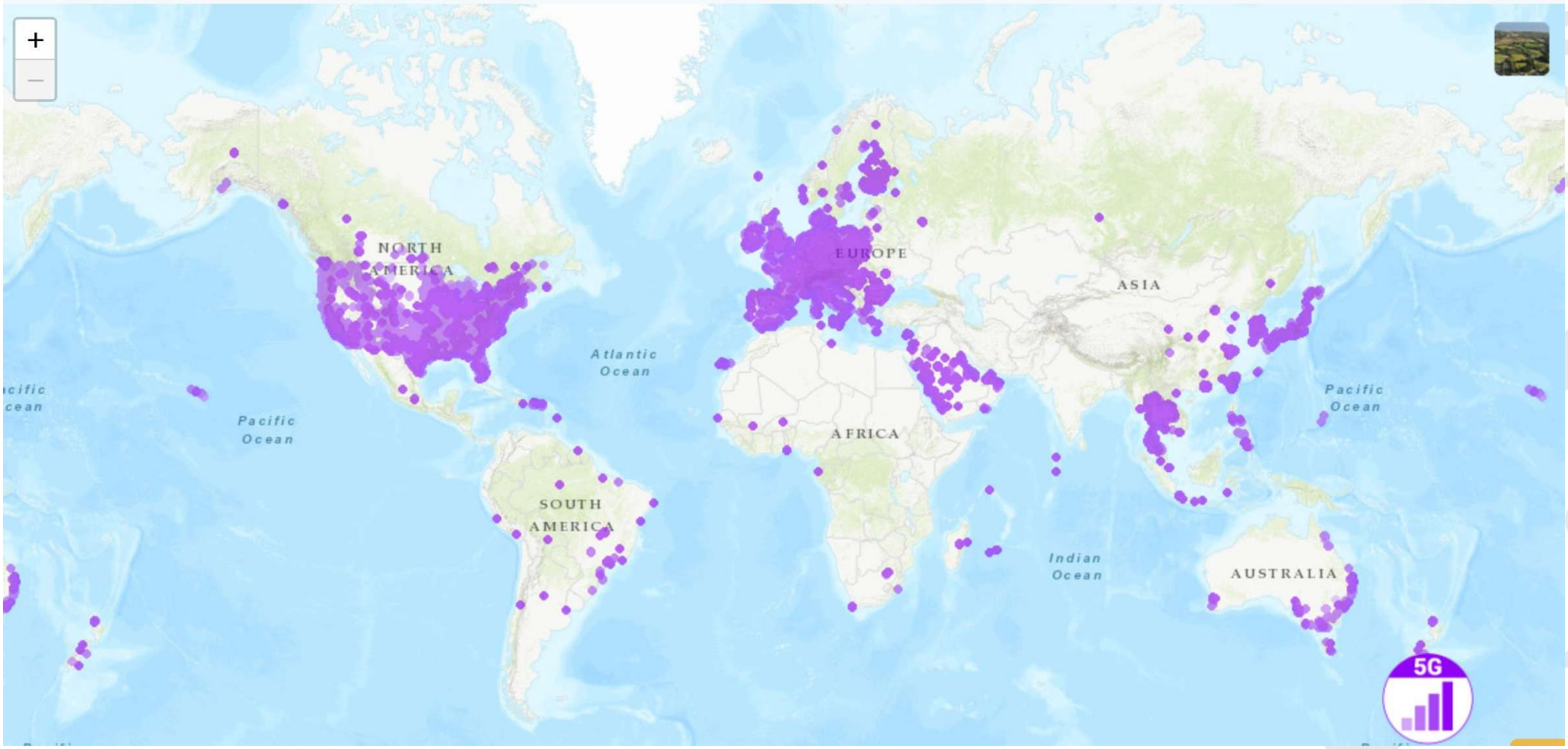
Trong năm năm từ 2018 đến 2023***:

- Tốc độ băng thông rộng cố định trung bình đã tăng hơn gấp đôi
- Tốc độ băng thông rộng di động trung bình đã tăng hơn gấp ba (chủ yếu là 4G)
- Với 5G, tốc độ băng thông rộng di động nhanh hơn tới 13 lần

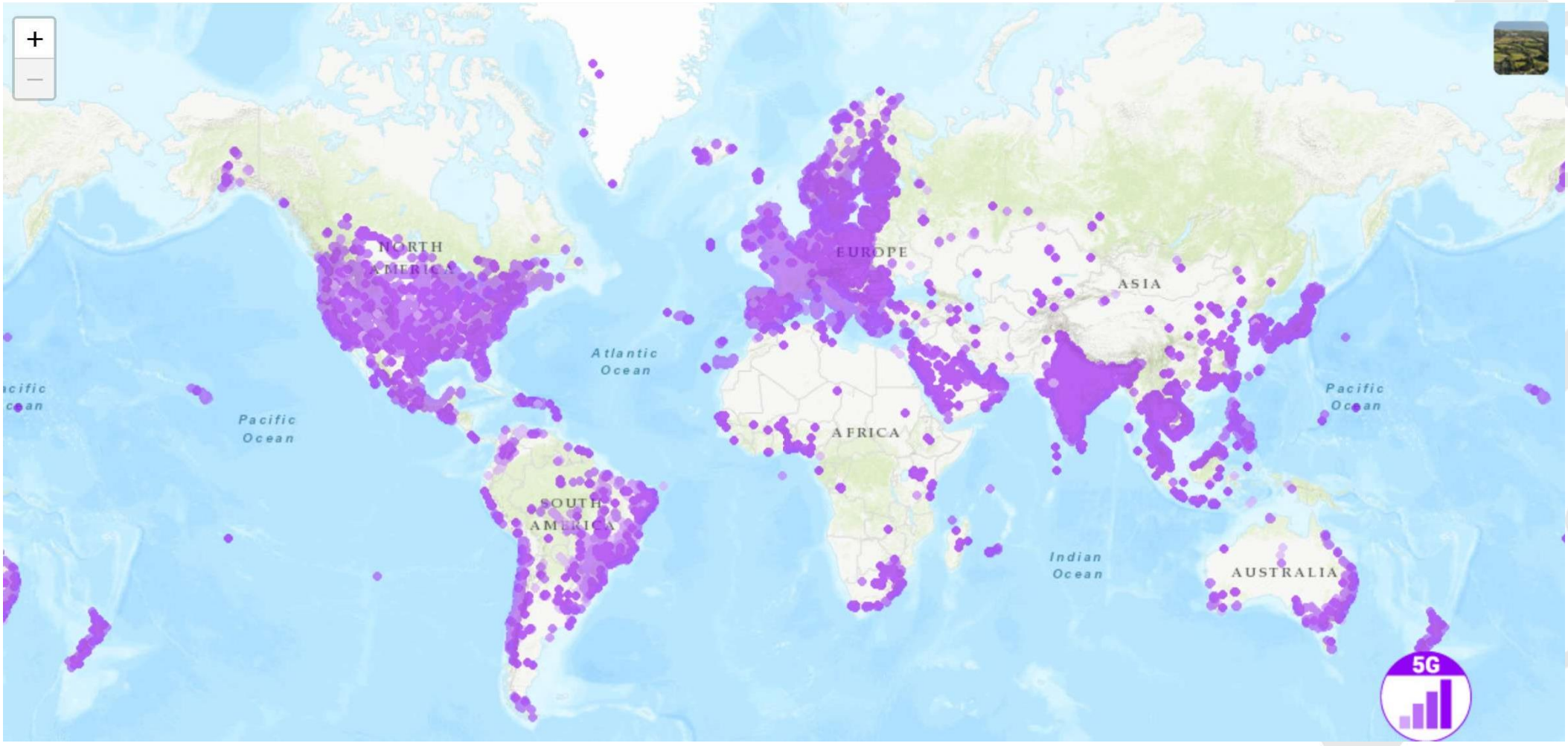
GLOBAL Communications Consulting

**** Statista 2023***
***** ITU: Measuring Digital Development, 2023***
****** Cisco Annual Internet Report, March 2020***

Vietnam Airlines



Global 5G Network Coverage, July 2021



Global 5G Network Coverage, July 2023


STARLINK



Marty Martinez
19 hrs ·

At Philadelphia International Airport.

Like Comment Share

403

196 Shares 241 Comments

View previous comments

Michal Lysek It's obviously more important to hold the cell phone and take selfie than strap & tighten the oxygen mask. It's sick. 8

Like · Reply · 2h

Maude Azema Dieu était avec vous ce jour là

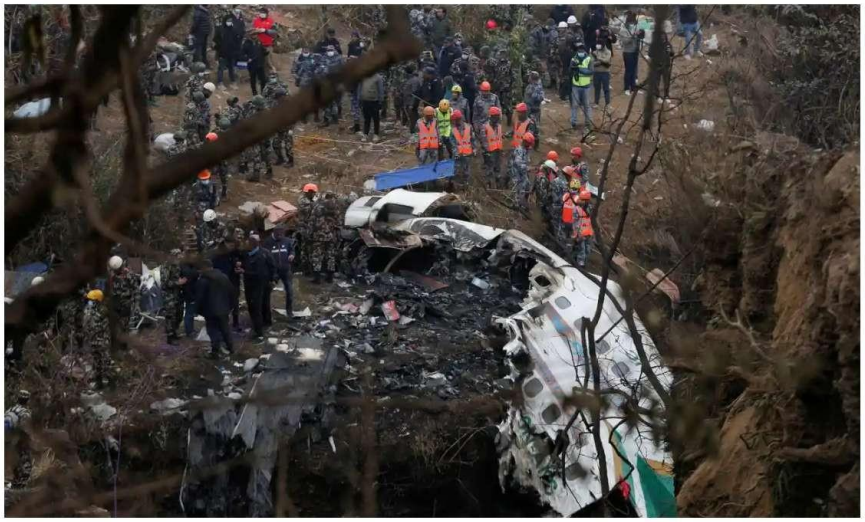
Like · Reply · See Translation · 2h

Alan Dutch Schaefer Addison notice the mouth breathers? Philip 1

Like · Reply · 2h

Nepal plane crash: last moments inside cabin caught on passenger's Facebook live video

Harrowing footage shows passengers had no idea plane was in danger before crash



The Yeti Airlines plane carrying 68 passengers and four crew members crashed in Pokhara, Nepal Photograph: Reuters

In the moments before Nepal's deadliest air crash in decades on Sunday, four friends from India who were onboard began excitedly recording the descent on a Facebook live video.





GLOBAL
Communications
Consulting

Pokhara, Nepal, 15 January 2023



Vietnam Airlines



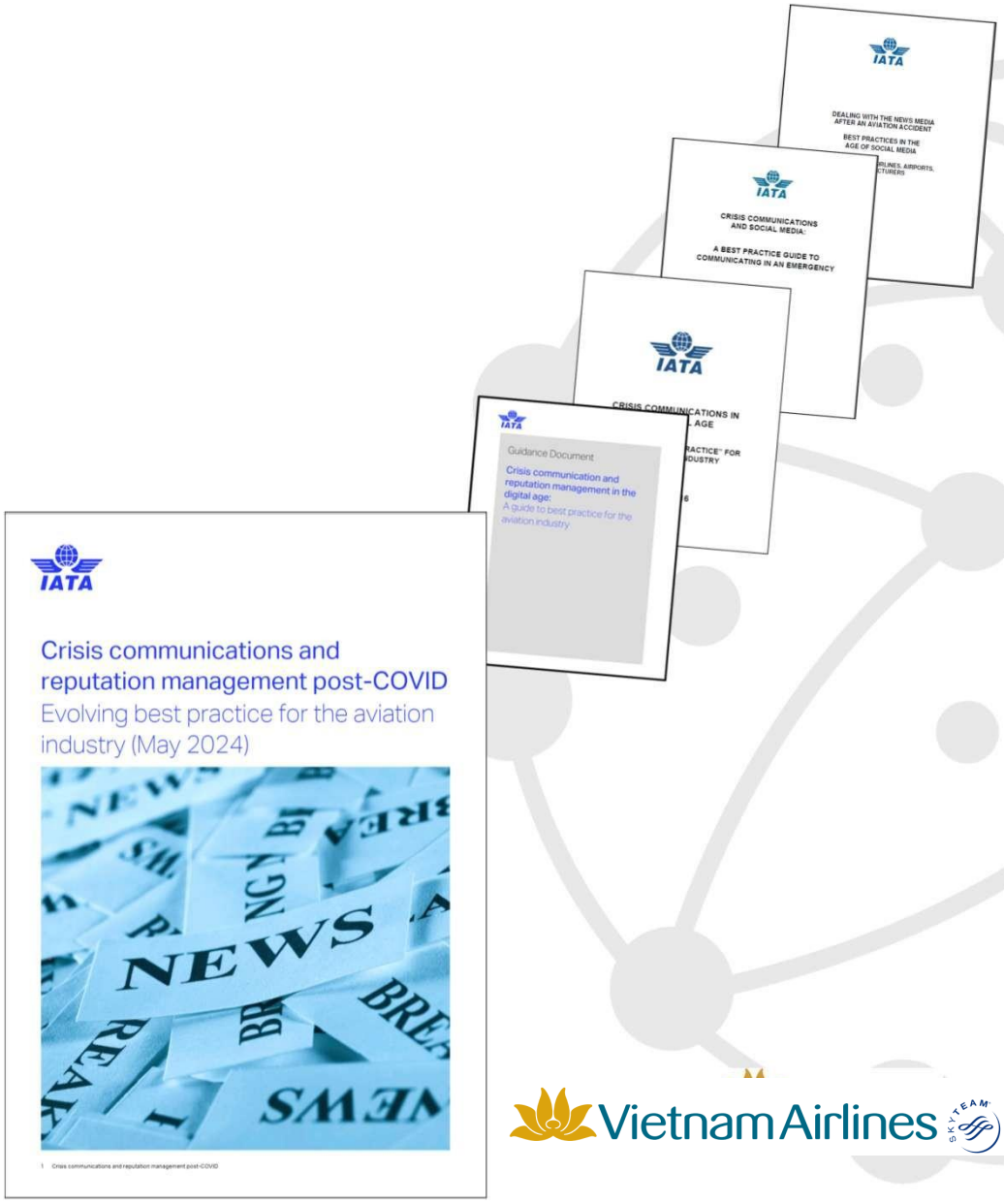
AI for Modern Newsrooms

Journalists in over 650 newsrooms around the world rely on Dataminr for News to discover the earliest possible indications of breaking news and gain an edge in covering the stories that matter most to their audiences.

REQUEST A DEMO

ALJAZEERA The Washington Post CNN DW Deutsche Welle Daily Mail

“Thực tiễn tốt nhất” về Truyền thông khủng hoảng



GLOBAL Communications Consulting

Vietnam Airlines

Thực tiễn tốt nhất: Hướng dẫn của IATA

- Hướng dẫn lập kế hoạch truyền thông khủng hoảng
- Phác thảo vai trò và trách nhiệm của tất cả các bên liên quan trong phản ứng với một tai nạn lớn
- Căn chỉnh thông điệp truyền thông với trách nhiệm pháp lý/vận hành trong ứng phó khẩn nguy.
- Giúp mọi người "tuân thủ phạm vi trách nhiệm của mình"
- Đảm bảo phản ứng tích hợp và nhất quán trên tất cả các kênh và điểm tập trung
- Cung cấp một lộ trình đề xuất để hướng dẫn chiến lược truyền thông.

Trách nhiệm của Nhà khai thác

- Chăm sóc người sống sót / gia đình nạn nhân
- Trung tâm khẩn nguy
- Trung tâm hỗ trợ gia đình nạn nhân
- Hồi hương nạn nhân
- Thu hồi, nhận dạng và trao trả tư trang
- Hoạt động tưởng niệm (tham vấn với gia đình nạn nhân)
- Hỗ trợ điều tra kỹ thuật
- Hỗ trợ tài chính / giải quyết bảo hiểm

GLOBAL Communications Consulting

Vietnam Airlines

Thông cáo của hãng hàng không:

Thông cáo của hãng hàng không cần bao gồm các thông tin sau:

- Bày tỏ sự tiếc thương và quan tâm (tập trung vào *con người*!)
- Cung cấp thông tin thực tế về chuyến bay
- Các hành động cụ thể mà hãng hàng không đã thực hiện kể từ khi biết ề tai nạn/sự cố
- Thông tin thực tế về máy bay
- Thông tin thực tế về phi hành đoàn
- Thông tin thực tế về hành khách trên chuyến bay
- Bày tỏ sự ủng hộ đối với cuộc điều tra
- Thông tin thực tế về hãng hàng không

GLOBAL Communications Consulting

Vietnam Airlines

Thông cáo của hãng hàng không:

Các nội dung cần tránh đề cập trong Thông cáo:

- Cách thức tiến hành cuộc điều tra
- Thông tin trong hồ sơ bảo dưỡng
- Nguyên nhân có thể gây ra tai nạn
- Cách thức máy bay bị vỡ và ý nghĩa của điều đó
- Việc tìm kiếm các bằng chứng quan trọng, ví dụ như hộp đen/thiết bị ghi dữ liệu
- Hành động của phi hành đoàn trước tai nạn
- Mối liên hệ tiềm năng giữa đào tạo phi hành đoàn và tai nạn

Thông cáo của hãng hàng không

Các nội dung cần tránh đề cập trong Thông cáo:

- Khả năng sai sót của phi công hoặc lỗi/hành vi sai trái của bất kỳ nhân viên nào khác của hãng hàng không
- Khả năng nguyên nhân đến từ bên khác (ví dụ: nhà sản xuất máy bay hoặc động cơ)
- Vai trò của thời tiết hoặc kiểm soát không lưu
- Tình trạng thi thể nạn nhân và cách thức nhận dạng họ

Trách nhiệm của Sân bay

- Phối hợp ứng phó khẩn nguy/Tìm kiếm và cứu hộ
- Cung cấp dịch vụ chăm sóc ngay lập tức và bố trí chỗ ở cho người sống sót
- Đảm bảo chỗ ở cho người thân/người đến đón
- Quản lý sự hiện diện của truyền thông/phối hợp họp báo ban đầu
- Giảm thiểu gián đoạn của các hoạt động khác tại sân bay
- Sắp xếp cho truyền thông tiếp cận hiện trường tai nạn
- Giám sát quá trình dọn dẹp mảnh vỡ máy bay
- Khôi phục hoạt động bình thường sớm nhất có thể

Trách nhiệm của nhà chế tạo máy bay

- Hỗ trợ điều tra kỹ thuật
- Thông báo cho khách hàng/các hãng khai thác về bất kỳ khuyến nghị an toàn nào rút ra từ cuộc điều tra.

GLOBAL Communications Consulting

Vietnam Airlines

Trách nhiệm của cơ quan điều tra

- Chủ trì cuộc điều tra kỹ thuật (Phụ lục 13 của ICAO)
- Phối hợp với các bên hỗ trợ
- Quản lý luồng thông tin về tiến độ điều tra (tuyên bố & họp báo)
- Công bố phát hiện ban đầu
- Tổ chức các phiên điều trần công khai
- Công bố báo cáo cuối cùng
- Đề xuất cải tiến an toàn

Các bên tham gia khác:

- Dịch vụ khẩn nguy
- Cảnh sát / Các cơ quan điều tra (FBI/Interpol)
- Quân đội / Lực lượng tuần duyên (Tìm kiếm cứu nạn)
- Công tố viên / Thẩm phán địa phương
- Nhà chức trách sân bay (sân bay đi / sân bay đến / sân bay gần nhất)
- Kiểm soát không lưu
- Các cơ quan chính phủ / Bộ ban ngành (DCA/MoT)
- Thống đốc bang
- Các chính phủ / sứ quán nước ngoài




30 January 2025


Any
Questions?

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

GLOBAL
Communications
Consulting