



味千肯德基先后道歉

代价惨重被指“墓碑进步”

11个交易日味千市值蒸发76亿港元 专家称,面对危机,公众只相信真相

动态 29万网友拒去味千拉面就餐

12日,味千拉面在官网向消费者和中国农业大学致歉,承认此前误读了中国农大大学的报告,“引起消费者对骨汤汤底成分钙含量的困扰”。自7月23日被指汤底由汤粉调配而深陷“骨汤门”后,味千拉面一直在跟媒体和公众打太极,直到复牌的前夕才首度致歉。

在此期间,中国农业大学发表声明斥责味千侵犯名誉权,媒体曝光其曾违规使用添加剂,全国各地开查“味千门”,

味千股价与名声齐落千丈。至8月15日收盘,公司股价再度下跌7.24%,收于9.74港元,短短11个交易日,味千(中国)在港股价已经大幅下跌45%,公司总市值蒸发76亿港元。

而近期的一份网络调查也显示,有29万人明确表示:发生这样的事件后,再也不会去味千拉面就餐。在广州多家超市,味千拉面袋装面近期滞销,不得不两包捆绑实行“买一送一”的促销。

影响

“流血事件”促行业进步

就在8月13日,肯德基就醇豆浆事件也发表了一篇致消费者的公开信道歉。再加上永和豆浆的“豆浆门”事件,近期一系列针对快餐连锁业的勾兑事件,公众凭借汹涌的民意质询获得了最终的胜利。

但在这几起事件当中,相关企业都表现不佳。在上周永和豆浆的新闻发布会上,当记者问及为何不告知消费者“豆浆粉”冲泡的情况,该公司总裁林建雄回应,之所以内地消费者不知道部分永和直营店豆浆是由豆浆粉冲泡而来,是因为消费者并没有询问。而肯德基在之前的声明中,也一再强调肯德基从来没有以“现磨现做”宣传过醇豆浆。

对此,林景新表示:“这是公众最基本的知情权,企业本来就有义务给予相应的说明,不能以此作托辞。”

尽管近期一系列针对快餐连锁业的勾兑事件,最终公众凭借汹涌的民意质询获得了胜利,但林景新表示:“在危机管理学上,这是一种‘墓碑进步’,就如之前的三聚氰胺事件和苏丹红事件,都是以这样的‘流血事件’促成了行业的进步。”

本报综合报道

分析 危机发生后,重建信任比澄清事实更重要

但在致歉的同时,味千拉面仍然不失时机地强调骨汤的“独门配方”,表示味千千味汤的主要原料是由猪骨熬制浓缩而成的骨汤原液,再按照日方独有的工艺流程调味分装而成,统一配送到各门店后,再兑制还原为猪骨汤底。

对此,知名企业危机管理专家林景新评价道:“味千拉面在应对危机的处理上彻底失败,与中国大部分企业一样,味千拉面重销售、轻管理,在开拓市

场方面味千拉面很有一套,但面对这样的危机,我估计味千公司内部已经乱成了一团糟,这个时候才出来向公众道歉,反应速度太慢了。对味千拉面而言,可能他们觉得自己被冤枉,所以不停地向公众解释,但实际上,危机事件发生后,公众相信的就是真相,无论公司如何澄清,公众因为不信任都不会采信,这个时候,重建信任比澄清事实更重要得多。”

深陷“骨汤门”事件半个多月来,味千总市值至昨日复牌收盘已大幅蒸发76亿港元,其间公司一直在跟公众打太极,直到8月12日才首度致歉,却仍然坚持“独门配方”的说法。对此知名企业危机管理专家林景新评价说:“味千在应对危机的处理上彻底失败。”

就在8月13日,肯德基就醇豆浆事件也公开道歉。再加上永和豆浆的“豆浆门”事件,近期一系列针对快餐连锁业的勾兑事件,最终公众凭借汹涌的民意质询获得了胜利。



健康红八月

《中原手机报》免费健康体检活动

即日起,凡在郑州移动营业厅订制《中原手机报》年刊用户,可享受存半年送半年优惠(全年36元,存18元即可),并可领取免费体检卡一张,用户凭体检卡可向合作医院预约,参加免费体检活动,同时每位订户还有机会申请一项免费住院手术。

活动时间: 2011年8月、9月(预约时间可延期)
活动主办: 河南移动郑州分公司 郑州晚报社
活动协办: 河南省医药院附属医院
活动对象: 郑州地区移动手机用户

活动流程:

- (1) 用户至移动营业厅开通《中原手机报》, 领取一张免费体检卡;
- (2) 用户按照体检卡上的联系方式与合作医院联系, 预约体检时间。

投诉电话: 0371-67655708 13592586925

24小时预约咨询电话: 0371-67196666

女性体检项目

彩超(肝胆胰脾双肾、子宫附件)、白带常规、血常规十六项、尿常规八项、心电图、血糖、内科检查、阴道、镜检查、电子肛肠镜检查、一对一专家咨询、健康专家总结指导

男性体检项目

彩超(肝胆胰脾双肾、前列腺)、前列腺液常规、血常规十六项、尿常规八项、心电图、血糖、内科检查、电子肛肠镜检查、一对一专家咨询、健康专家总结指导

备注:

- 1、以上体检项目以外根据需要可申请免费胃肠彩超检查;
- 2、来院体检可申请一项免费住院手术, 详情来院咨询;
- 3、来院体检需提前电话预约。

河南省医药院附属医院地址:

郑州市建设西路106号(建设西路与前进路交叉口)市内可乘坐221路/69路/104路/302路/315路/322路/128路/1路/101西线路到建设路国棉六厂站下车, 203路到伏牛路建设路站下车, 212路到桐柏路建设路站下车

详情咨询当地移动营业厅或登录河南移动官方网站www.ha.10086.cn查询

