



Làm thế nào để bảo vệ danh tiếng của bạn trong lĩnh vực đồ ăn nhanh và dịch vụ ăn uống bình dân

Chúng ta có thể mất nhiều năm để xây dựng danh tiếng tốt về dịch vụ ăn uống và chỉ cần vài phút thông tin tiêu cực cũng có thể phá hỏng công sức của bạn. Blog này đề cập đến những rủi ro chính về danh tiếng và cách tránh bị các tờ báo đưa lên trang nhất.

Thế kỷ 21 đã chứng kiến một cuộc cách mạng trong lĩnh vực đồ ăn nhanh và dịch vụ ăn uống bình dân, từ sự gia tăng các ứng dụng đặt hàng và giao hàng trên thiết bị di động cho đến sự xuất hiện của các chuỗi nhà hàng ăn nhanh bình dân mới để cạnh tranh với các nhà hàng burger và gà truyền thống.

Khi ngành này trở thành trọng tâm trong lối sống của chúng ta, nó đang được giám sát chặt chẽ hơn - về mọi thứ, từ những gì có trong thực phẩm, đến người nấu, phục vụ và giao hàng, và điều kiện làm việc của họ.

Chúng tôi đã xác định những rủi ro chính về danh tiếng mà các công ty đồ ăn nhanh và ăn uống bình dân phải đối mặt - cùng với các bước mà bạn có thể thực hiện để giảm thiểu những rủi ro đó và giảm thiệt hại cho doanh nghiệp của bạn nếu chúng xảy ra.

Những cáo buộc về điều kiện không an toàn và mất vệ sinh
Một vụ ngộ độc thực phẩm hoặc dị ứng nghiêm trọng với một thành phần nào đó là cơn ác mộng tồi tệ nhất của mọi nhà hàng, làm ảnh hưởng đến danh tiếng của nhà hàng đó nếu người ta cho rằng họ phải chịu trách nhiệm.

Nhưng việc tìm ra nguyên nhân và kiểm soát tình huống có thể khó khăn sau khi sự cố đã xảy ra. Cách phòng vệ tốt nhất là áp dụng các quy trình vệ sinh và chế biến thực phẩm nghiêm ngặt.

- Áp dụng lịch trình vệ sinh nghiêm ngặt, đặc biệt là ở khu vực bếp và phòng ăn, đặc biệt đối với những khu vực thường xuyên chạm vào và danh sách kiểm tra để đảm bảo không bỏ sót bất kỳ bước nào.
- Lên lịch kiểm tra bảo trì thường xuyên cho tất cả các hệ thống có thể gây ra các vấn đề về vệ sinh và có chương trình kiểm soát côn trùng gây hại một cách chủ động để ngăn ngừa sự xâm nhập.
- Tiến hành kiểm tra sức khỏe, vệ sinh thường xuyên và tăng cường các biện pháp kiểm soát nhiễm khuẩn và vệ sinh để đảm bảo có thể vượt qua các cuộc kiểm tra đột xuất của các cơ quan y tế.
- Nếu xảy ra sự cố ngộ độc thực phẩm, hãy sẵn sàng chứng minh rằng bạn có kế hoạch kiểm soát tình trạng nhiễm bệnh và đã tuân thủ mọi quy trình có liên quan.
- Triển khai chương trình phản hồi của khách hàng để khách hàng có thể nêu vấn đề với bạn thay vì đăng trên mạng xã hội. Một số khách hàng chỉ muốn chia sẻ khiếu nại và biết rằng bạn đang làm gì đó để giải quyết chúng.

Xúc phạm nhân viên

Trong những năm gần đây, ngành công nghiệp này đã chứng kiến hàng loạt vụ lạm dụng nhân viên nghiêm trọng, từ cáo buộc quấy rối tình dục đến bóc lột tiền lương, vi phạm lao động trẻ em và phân biệt chủng tộc.

Mặc dù điều này gây ra nhiều ý kiến trái chiều, nhưng đây cũng có thể là cơ hội để các công ty chứng minh rằng họ có phương pháp làm việc tốt và đối xử công bằng với nhân viên.

- Thúc đẩy văn hóa đạo đức mạnh mẽ, do lãnh đạo cấp cao quản lý và được hỗ trợ bởi bộ quy tắc ứng xử rõ ràng mà mọi người đều quen thuộc.
- Triển khai và thực thi các chính sách rõ ràng về chống phân biệt đối xử và chống quấy rối, kèm theo chương trình đào tạo bắt buộc cho tất cả nhân viên.
- Khuyến khích nhân viên lên tiếng về tình trạng lạm dụng và tạo các kênh báo cáo bảo mật, bao gồm đường dây nóng và nền tảng trực tuyến.
- 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.

Phân biệt đối xử hoặc xúc phạm khách hàng

Những khách hàng bị phân biệt đối xử, tấn công hoặc lăng mạ bằng lời nói, dù là từ nhân viên nhà hàng hay khách hàng khác, có thể tạo ra những đoạn video gây sốc và lan truyền nhanh chóng chỉ trong vài phút.

Chúng ta đã chứng kiến nhiều trường hợp trong lĩnh vực đồ ăn nhanh và dịch vụ ăn uống bình dân trong những năm gần đây, đã nhấn mạnh nhu cầu cần có các biện pháp chủ động để ngăn ngừa và quản lý những sự cố như vậy.

- Tiến hành kiểm tra lý lịch và sàng lọc nhân viên. Hãy cân nhắc lại việc tuyển dụng bất kỳ ai có tiền sử bạo lực hoặc định kiến.
- Cung cấp cho nhân viên chương trình đào tạo bắt buộc về đa dạng và hòa nhập, bao gồm chống phân biệt đối xử và nâng cao nhận thức về văn hóa.
- Hãy nghĩ về cách bạn quản lý căng thẳng và kỳ vọng của khách hàng trong những thời điểm áp lực cao tại các nhà hàng đông khách. Hãy cân nhắc việc đào tạo nhân viên về cách giải quyết xung đột và cách ứng xử với những khách hàng có hành vi hung hãn.
- Lắp đặt camera giám sát ở những nơi công cộng để ngăn chặn tình trạng xúc phạm. Ngoài ra, hãy cân nhắc các biện pháp như đặt nút báo động ở những nơi có nguy cơ cao.
- Giám sát mạng xã hội để bạn biết được người khác nói gì về doanh nghiệp của bạn trên nền tảng trực tuyến. Điều này cũng sẽ giúp bạn hiểu thời điểm và cách phản ứng nếu có điều gì đó có khả năng gây hại xuất hiện.

Gây hại cho khách tại cơ sở

Từ việc trượt chân, vấp ngã đến cháy bếp và đồ đồ uống nóng, không thiếu những điều có thể xảy ra sai sót trong một nhà hàng đông khách. Cùng với những yêu cầu bồi thường về thương tích tiềm ẩn, chỉ cần một trong những sự cố này được lan truyền trên mạng xã hội cũng có thể gây tổn hại đến uy tín.

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

- Kiểm tra thường xuyên để xác định và khắc phục mọi nguy cơ tiềm ẩn, chẳng hạn như hệ thống dây điện bị lỗi, thiết bị nấu ăn bị lỗi và bề mặt sàn trơn trượt. Kết hợp chế độ kiểm tra của bạn 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 một cách 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 bạn có thể tiếp cận các chuyên gia quản lý khủng hoảng để giúp bạn giải quyết tác động tức thời của sự cố cũng như giảm thiểu thương tích, tổn thất và thiệt hại về uy tín.

Hành hung có chủ đích

Các nhà hàng đồ ăn nhanh là mục tiêu của khủng bố và các vụ xả súng ở nhiều quốc gia, từ Hoa Kỳ đến Nga, Đức và Úc. Sự mở cửa và lượng người qua lại đông đảo khiến họ trở thành mục tiêu dễ dàng cho bất kỳ ai có ý định gây hại tối đa cho xã hội.

Mặc dù là nạn nhân của những cuộc tấn công như vậy, các công ty cũng có thể bị tổn hại về uy tín nếu họ có các biện pháp bảo mật kém hoặc quản lý tình hình không tốt.

- Giữ liên lạc với cảnh sát và các tổ chức cộng đồng để bạn biết được những mối đe dọa tiềm ẩn trước khi chúng xảy ra. Tham gia diễn tập an ninh địa phương.
- 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.
- Đảm bảo kế hoạch quản lý khủng hoảng của bạn có các giao thức cụ thể để ứng phó với các tình huống có kẻ tấn công. Có kế hoạch hành động rõ ràng và đảm bảo nhân viên biết phải làm gì. Thực hành thường xuyên và theo dõi mức độ sẵn sàng của bạn.

Hỗ trợ bạn 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 ngừa công khai tiêu cực, cũng như [Định lượng Rủi ro Danh tiếng](#) để đo lường thiệt hại có thể xảy ra nếu sự cố xảy ra.

Các chuyên gia truyền thông khủng hoảng của chúng tôi sẽ giúp bạn quản lý phương tiện truyền thông trong và sau sự cố, với [bảo hiểm Khủng hoảng Danh tiếng](#) để chi trả cho bất kỳ khoản mất mát lợi nhuận gộp nào mà bạn phải chịu do sự cố này.

Giải pháp này cũng bao gồm [Đổi chuẩn Rủi ro Danh tiếng](#) để đánh giá khả năng phục hồi của bạn trước rủi ro danh tiếng trong tương lai.

Để tìm hiểu thêm, vui lòng liên hệ với các chuyên gia của chúng tôi.

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 2025. 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 © 2025 WTW. All rights reserved.
WTW-10184

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

