

## 5-KEÏC

### YETKAZIB BORISH FALOKATI

Qachonki Domino's Pizza dagi ishchilardan biri North Californiadagi Conoverdagi restorandagi oshxonada bir ichki hazilni videoga olganida, kompaniya'ning qo'liga bir muhim ommaviy a'loqa muammosi tushdi. Video YouTube'ga va boshqa saytlarga chiqib ketdi va Dominoning ishchisi "olib ketish uchun sendvichni burniga pishloqni qo'yib, burun shillig'ini sandvichga solib va boshqa oshxona standartlarini buzgan holda" tayyorlayotganini ko'rsatar edi. Ertangi kungacha milliondan ortiq ko'ngli qolgan odamlar bu videoni ko'rishdi va bu haqidagi muhokama butun Twitter va Google orqali tarqab ketdi.

Domino's zudlik bilan media oddiy narsani olib uni marketing krisisga aylantira olish qobiliyati borligini payqadi. Kompaniya nutq so'zlovchisi aytdiki "biz ikki ahmoq va ularning ahmoqona fikrlarini ko'zdan qochiribmiz". Kompaniya birinchi bu video haqida bilganida boshliqlar bunday narsalarga jahl bilan yondoshmaslik kerak deyishdi va ular o'zi bosiladi deb o'ylashdi. Lekin ular "bog'liq hissiyotning birgalikdagi qo'zikorin ta'siri"ni unitib qoldirishdi. Ommabob media marketing firmasi bosh marketing boshqaruvchisi aytdiki "agarda siz bu narsa tarqalmaydi deb o'ylasangiz, u ana shunda kattalashadi". Va Domino's bilishicha u haqiqatdan shunday bo'ldi. Biroz kunlar ichida Dominoning mavqeyi pasaydi. Is'temolchilarning uning mahsuloti sifati to'g'risidagi fikrlari yaxshidan yomonga aylandi. Bir brend mutaxasisi aytdi "bu videoda yetarlicha aniq qilingan va bu odamlarga ozgina to'xtashi uchun yetarlicha tushuncha berdi".

Shunday qilib ana bu ikki ishchiga nima bo'ldi? Garchi ular Domino ning boshqaruvchilariga videodagi yeguliklar hech qachon is'temolchiga yetib bormaganligini aytishsada, ular ishdan bo'shatilishdi va jarima undirildi. Va Domino o'zining videosini bosh boshqaruvchi bo'lib o'tgan voqeani tushuntirib YouTube'ga chiqarishdi.

Savollar:

1. Bu voqeani yoqimsiz va yomon bo'lganidan tashqari siz boshqaruv a'loqalari fikri bo'yicha bu holatga nima fikr berasiz?
2. Nima sababdan Domino ning boshqaruvchilari nima sodir bolishini kutishdi? Nima sababdan buday javob muammo bo'lib chiqdi?
3. Qanday qilib bunday muammo boshqa Domino ning restoranlarida sodir bo'lishini oldini olishlari mumkin?
4. Bunday voqealar va ularning boshqa har qanday joyda sodir bo'lishi munkinligini hisobga olgan holda video kameralar hamma ishxonalarda taqiqlanishi kerakmi? Muhokama qiling.