

### Case Study 3: Khi khách hàng phàn nàn

Ngày 17/10, Timothy Tiah, một doanh nhân khởi nghiệp Malaysia, đăng trên trang blog có 23.000 người theo dõi của anh một bài viết có tựa đề “Đừng bao giờ mua nhãn hiệu sữa này nữa!” kèm theo hình ảnh can sữa Farm Fresh mà anh mua bị chua, không quên nhấn mạnh đây là lần thứ hai anh gặp tình trạng trên và đang rất tức giận.

Sau đó vài ngày anh nhận được email từ một người có tên Loi Tuan Ee, người gửi không ghi job title mà sau này Timothy google ra Loi chính là CEO của Farm Fresh Milk.

Sau đây là nguyên văn email:

Gửi Timothy,

Hôm qua một người bạn đã gửi bài blog của anh cho tôi. Tôi rất buồn khi thấy anh kêu gọi tẩy chay Farm Fresh Milk của chúng tôi. Tôi hiểu tâm trạng giận dữ của anh khi liên tục mua phải những hộp sữa bị chua. Tôi viết email để gửi đến anh lời xin lỗi chân thành nhất vì đã khiến anh thất vọng. Chúng tôi sẽ gửi sản phẩm đền bù tới anh sớm nhất có thể.

Farm Fresh Milk khởi đầu từ 1 trang trại nhỏ với 80 con bò sữa ở Kota Tinggi Johor cách đây 6 năm. Sau đó 1 năm, chúng tôi tăng quy mô lên 500 con bò nhập từ Úc và bắt đầu ra mắt sản phẩm sữa tươi qua hệ thống của siêu thị Giant.

Nhờ những phản hồi rất tích cực của khách hàng, chúng tôi tăng trưởng đều đặn mỗi năm. Năng lực cốt lõi của chúng tôi nằm ở việc chúng tôi cung cấp cho khách hàng sữa tươi tự nhiên tinh khiết nhất Malaysia. Có thể anh không để ý, nhưng 90% sản phẩm sữa trên kệ siêu thị là được pha từ bột. Những loại sữa Úc đó có thể nằm trên kệ 1 tháng mà không bị hư. Tất cả loại sữa ít béo trên thị trường đều được pha từ bột sữa tách béo. Tôi chắc anh có thể cảm nhận được sự khác biệt này. Đây là những sự thật mà người tiêu dùng ít khi để ý.

Khi đã phát triển, chúng tôi bắt đầu cung cấp thêm những sản phẩm khác làm từ sữa, như Yoghurt tự nhiên, sữa sôcôla cao cấp, café latte và thức uống sữa chua. Dòng sản phẩm làm từ sữa chua của chúng tôi được chấp nhận ở Malaysia và Singapore. Không có sản phẩm nào chứa phẩm màu hay chất bảo quản. Chúng tôi không bao giờ sản xuất những thứ mà con cháu của chính chúng tôi không thể sử dụng.

Theo AC Nielsen, hiện nay Farm Fresh Milk đã trở thành nhãn hiệu số một về sữa tươi ở Malaysia với 37% thị phần. Chống lại các tập đoàn đa quốc khổng lồ chưa bao giờ là chuyện dễ dàng. Là một công ty nhỏ với năng lực tài chính hạn chế, chúng tôi chỉ dựa vào truyền miệng để phát triển thương hiệu trong những năm qua.

Vì sữa là một trong những sản phẩm vô cùng nhạy cảm nên chỉ một sai sót nhỏ trong chuỗi sản xuất và phân phối cũng có thể làm hỏng sữa. Qua nhiều năm, chúng tôi vẫn

thường xuyên nhận được những phản ứng. Mỗi câu hỏi hay khiếu nại trên Facebook, tôi đều trả lời riêng cho từng trường hợp. Nhưng tuần vừa qua thực sự rất khó khăn.

Toàn thể công ty đã vào cuộc từ bộ phận Trang trại cho đến Xử lý và Phân phối để tìm ra nguyên nhân. Chúng tôi không thể chấp nhận việc khách hàng nhận được một sản phẩm sữa tươi không đạt hạng A từ Farm Fresh.

Timothy thân mến, xin đừng quay lưng lại với chúng tôi. Nếu anh thấy đội ngũ của chúng tôi đã lao động cật lực thế nào, có thể anh sẽ suy nghĩ lại. Chúng tôi thức dậy lúc 5h sáng để vắt sữa của những cô bò, chuẩn bị thức ăn, sau đó lo cho những chú bò sơ sinh, đến 5h chiều lại lặp lại chu kỳ đó, và thường kết thúc công việc lúc 10h đêm.

Những bồn sữa của chúng tôi sẽ đến nhà máy xử lý vào buổi chiều và đến giữa đêm, những xe tải lạnh sẽ hướng về trung tâm phân phối Puchong. Đến 8h sáng, sữa sẽ bắt đầu được phân phối đến các kệ hàng.

Chúng tôi hiện tại vận hành hai trang trại. Một ở Kota Tinggi và một ở Muadzam Pahang. Tôi rất hân hạnh mời anh đến thăm trang trại để trải nghiệm cuộc sống nông trang. Một lần nữa mong anh thứ lỗi vì đã khiến anh thất vọng. Và xin bỏ qua cho ngôn ngữ nhà quê.

Trân trọng,

Công ty Sữa Holstein

Loi Tuan Ee”

### ***Thảo luận***

- Vấn đề gì đã xảy ra?
- Đại diện doanh nghiệp đã làm gì?
- Theo bạn, kết quả sẽ như thế nào?
- Bạn có thể kể câu chuyện tương tự không?