

Lesson Overview

Managing a crisis



You have a meeting with your colleague to make a plan to manage the crisis that your company has to face.

How do you manage a crisis?

Useful language

	Words and Expressions	Meaning
	Crisis terms	
1	A public relations crisis is a situation in which a business or company faces significant reputational and public image damage due to an incident, event, or issue.	Khủng hoảng quan hệ công chúng là tình huống trong đó một doanh nghiệp hoặc công ty phải đối mặt với tổn hại đáng kể về uy tín và hình ảnh trước công chúng do một sự cố, sự kiện hoặc vấn đề.
2	A finance crisis is a situation in which a business or company faces severe financial difficulties that endanger its financial stability, operational continuity, and overall viability.	Khủng hoảng tài chính là tình huống trong đó một doanh nghiệp hoặc công ty phải đối mặt với những khó khăn tài chính nghiêm trọng gây nguy hiểm cho sự ổn định tài chính, hoạt động liên tục và khả năng tồn tại chung của doanh nghiệp.

Lesson Overview

	Words and Expressions	Meaning
3	An employee turnover crisis is a situation in which a company experiences an exceptionally high rate of employee turnover that has a detrimental impact on its operations, culture, and overall performance.	Khủng hoảng nhân sự nghỉ việc là tình huống trong đó một công ty có tỷ lệ nhân sự nghỉ việc đặc biệt cao, gây bất lợi đến hoạt động, văn hóa và hiệu suất tổng thể của công ty.
Identifying the crisis		
4	[name], it's become clear that we're facing a/an [crisis name]. We need a clear strategy to navigate through this. Where should we start?	[tên], rõ ràng là chúng ta đang phải đối mặt với một [tên khủng hoảng]. Chúng ta cần một chiến lược rõ ràng để vượt qua điều này. Chúng ta nên bắt đầu từ đâu?
5	You're right, [name]. Our first step should be to identify the crisis. We need to [identifying the crisis].	Bạn nói đúng, [tên]. Bước đầu tiên của chúng ta là xác định cuộc khủng hoảng. Chúng ta cần [xác định cuộc khủng hoảng].
6	gather all available information about the crisis, including the specific issues raised and where they're being discussed online	thu thập tất cả thông tin có sẵn về cuộc khủng hoảng, bao gồm các vấn đề cụ thể được nêu ra và nơi những vấn đề được thảo luận trực tuyến
7	closely monitor our financial data and market conditions to understand the extent of the downturn	giám sát chặt chẽ dữ liệu tài chính và điều kiện thị trường của chúng ta để hiểu mức độ suy thoái
8	gather data, conduct exit interviews, and closely examine employee feedback to understand the root issues	thu thập dữ liệu, tiến hành các cuộc phỏng vấn nghỉ việc và kiểm tra chặt chẽ phản hồi của nhân viên để hiểu các vấn đề gốc rễ

Lesson Overview

	Words and Expressions	Meaning
	Assembling a crisis management team	
9	To handle this effectively, we need the right team. Who do you think should be part of our crisis management team?	Để giải quyết vấn đề này một cách hiệu quả, chúng ta cần có đội ngũ phù hợp. Bạn nghĩ ai nên là thành viên của nhóm quản lý khủng hoảng của chúng ta?
10	I think a cross-functional team is essential. We should [assembling a crisis management team 1]. Also, we also need [assembling a crisis management team 2].	Tôi nghĩ rằng một nhóm đa chức năng là điều cần thiết. Chúng ta nên [tập hợp một nhóm quản lý khủng hoảng 1]. Ngoài ra, chúng ta cũng cần [tập hợp đội quản lý khủng hoảng 2].
11	definitely include our communications and marketing teams and legal counsel to advise us on any potential legal implications	chắc chắn bao gồm các nhóm truyền thông và tiếp thị cũng như cố vấn pháp lý của chúng ta để tư vấn cho chúng ta về bất kỳ tác động pháp lý tiềm ẩn nào
12	experienced public relations professionals who can handle media inquiries and social media responses	các chuyên gia truyền thông/quan hệ công chúng có kinh nghiệm, những người có thể xử lý các câu hỏi của giới truyền thông và phản hồi trên mạng xã hội
13	involve key members from finance, operations, marketing, and possibly legal	thu hút các thành viên chủ chốt từ bộ phận tài chính, điều hành hoạt động, tiếp thị và bộ phận pháp lý
14	experienced leaders who have dealt with economic downturns before	những nhà lãnh đạo giàu kinh nghiệm đã từng đối phó với suy thoái kinh tế trước đây

Lesson Overview

	Words and Expressions	Meaning
15	HR specialists, department heads, and possibly external consultants with expertise in employee engagement and retention strategies	Các chuyên gia nhân sự, trưởng bộ phận và các chuyên gia tư vấn bên ngoài có chuyên môn về chiến lược gắn kết và giữ chân nhân viên
16	gather input from affected employees and teams to help formulate the right solutions	thu thập ý kiến đóng góp từ nhân viên và nhóm bị ảnh hưởng để giúp đưa ra các giải pháp phù hợp
Developing a crisis response plan		
17	How should we go about developing our crisis response plan?	Chúng ta nên phát triển kế hoạch ứng phó với khủng hoảng như thế nào?
18	We should [developing a crisis response plan 1]. At the same time, we should [developing a crisis response plan 2].	Chúng ta nên [xây dựng kế hoạch ứng phó khủng hoảng 1]. Đồng thời, chúng ta nên [xây dựng kế hoạch ứng phó khủng hoảng 2].
19	begin by drafting a clear and empathetic message that addresses the incident and conveys our commitment to resolving it	bắt đầu bằng việc soạn thảo một thông điệp rõ ràng và đồng cảm nhằm giải quyết vụ việc và truyền đạt cam kết của chúng ta trong việc giải quyết nó
20	develop marketing campaigns aiming at retaining our existing customers and consider exploring new markets or product lines that may be more resilient in a downturn	phát triển các chiến dịch tiếp thị nhằm giữ chân khách hàng hiện tại của chúng ta và xem xét khám phá các thị trường hoặc dòng sản phẩm mới có thể phục hồi tốt hơn trong thời kỳ suy thoái
21	begin by conducting a thorough analysis of our expenses and identifying areas where we can cut costs without compromising the quality of our products or services	bắt đầu bằng cách tiến hành phân tích kỹ lưỡng về chi phí của chúng ta và xác định các lĩnh vực mà chúng ta có thể cắt giảm chi phí mà không ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm hoặc dịch vụ của mình

Lesson Overview

	Words and Expressions	Meaning
22	decide on the most appropriate channels for communication, such as press releases, social media posts, or a dedicated section on our website	quyết định các kênh thích hợp nhất để truyền thông, chẳng hạn như thông cáo báo chí, bài đăng trên mạng xã hội hoặc một phần riêng trên trang web của chúng ta
23	begin with a comprehensive analysis of the data we collect	bắt đầu bằng việc phân tích toàn diện dữ liệu chúng ta thu thập
24	revise HR policies, implement training programs, or reassess our compensation and benefits packages	sửa đổi chính sách nhân sự, thực hiện các chương trình đào tạo hoặc đánh giá lại các gói lương thưởng và phúc lợi của chúng ta
Resource Allocation		
25	I agree. What about resource allocation for managing this crisis?	Tôi đồng ý. Còn việc phân bổ nguồn lực để quản lý cuộc khủng hoảng này thì sao?
26	We must [allocating resource].	Chúng ta phải [phân bổ nguồn lực].
27	Perfect, [name]. Let's get started on these steps right away. By following this structured approach, I'm confident we can successfully manage this [crisis name].	Hoàn hảo, [tên]. Hãy bắt đầu thực hiện các bước này ngay lập tức. Bằng cách làm theo cách tiếp cận có cấu trúc này, tôi tin tưởng rằng chúng ta có thể quản lý thành công [tên cuộc khủng hoảng] này.
28	Agree, [name]. Together, we can tackle this challenge and position our company for a more resilient future.	Đồng ý, [tên]. Cùng nhau, chúng ta có thể giải quyết thách thức này và định vị công ty của chúng ta cho một tương lai bền vững hơn.

Lesson Overview

	Words and Expressions	Meaning
29	ensure we have enough staff available to respond to inquiries, monitor social media, and manage the communication channels effectively. We may also need to consider hiring a PR firm with crisis management expertise if the situation escalates.	đảm bảo chúng ta có đủ nhân viên để trả lời các câu hỏi, quản lý các trang mạng xã hội và các kênh truyền thông một cách hiệu quả. Chúng ta cũng có thể cần cân nhắc việc thuê một công ty truyền thông có chuyên môn về quản lý khủng hoảng nếu tình hình leo thang.
30	ensure we have the necessary funding, personnel, and equipment to execute our strategies effectively	đảm bảo chúng ta có đủ kinh phí, nhân sự và thiết bị cần thiết để thực hiện chiến lược của mình một cách hiệu quả
31	ensure we have the necessary funding, personnel, and support to effectively execute our response plan	đảm bảo chúng ta có đủ kinh phí, nhân sự và hỗ trợ cần thiết để thực hiện hiệu quả kế hoạch ứng phó của chúng ta