

أزمة العلاقات العامة الخطوط الجوية المتحدة ماذا حدث؟ وقع الصراع في رحلة يونايتد إيرلاينز رقم 3411 ، قبل أن يبدأ الركاب الصعود ، احتاجت شركة يونايتد إلى وضع موظفيها على هذه الطائرة. وغرفة فندقية مجانية وتذكرة لرحلة في اليوم التالي. لم يتطوع أحد. لذلك قررت الشركة اختيار الركاب بشكل عشوائي. غادر اثنان من الركاب ورفض واحد. عندما رفض مغادرة الطائرة ، تم جره بالقوة من مقعده وأصيب أثناء ذلك. بدأت الأزمة عندما تم نشر تسجيل فيديو من الهاتف الخليوي للحادث على وسائل التواصل الاجتماعي. كيف أداروا الأزمة؟ عندما أدرك يونايتد أنهم لا يستطيعون الخروج من الفضيحة ، علق الرئيس التنفيذي أوسكار مونوز على الموقف. اعتذر عن "الاضطرار إلى إعادة استيعاب" العميل. اتهمه جمهور يونايتد على وسائل التواصل الاجتماعي بعدم الاحترام وإساءة تحديد سبب المشكلة. وأطلقوا النكات. والأكثر من ذلك ،