

案例九：辉瑞错误言论 PDF转换可能丢失图片或格式，建议
阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/65/2021_2022__E6_A1_88_E4_BE_8B_E4_B9_9D_EF_c41_65309.htm 案例九：辉瑞错误言论

品牌：辉瑞 危机性质：错误言论 危机指数：5.5 案例描述：
5月18日，全球瞩目的北京“财富论坛”上，辉瑞制药总裁杰弗瑞•.肯德勒称“世界上三分之二的假药来自中国”。同时在论坛上还将矛头直指国家知识产权局，“我们对于有关部门的决定非常不满，”杰弗瑞直言不讳地表达了他对“万艾可”被宣告专利无效命运的看法，“我们在上市之前对这个药物进行了长达七年的研究，如果最后宣布专利无效，将会让人无法接受。”该言论被媒体批露后，引起轩然大波，震惊全国。5月23日，辉瑞公司更正公告称，关于全球的假药中有三分之二来自中国的说法有误，特此予以公开更正，我们对由此错误表述而可能产生的误解及负面影响深表歉意。5月25日国家食品药品监督管理局市场监督司负责人表示，辉瑞公司在《财富》全球论坛期间发表的错误言论，这种不顾事实的说法是站不住脚的。他希望辉瑞公司能够采取更为负责任的态度进一步消除其错误言论所造成的不良影响。5月28日，因不满足于辉瑞目前的道歉行为，重庆、成都两地的医药商会纷纷组织旗下会员抵制辉瑞产品，并提出索赔50亿元人民币。同时150家连锁药店将辉瑞产品暂时撤下柜台，并宣称不再与辉瑞进行任何形式的技术合作。由于目前辉瑞在零售终端销售的产品主要是“万艾可（伟哥）”，自抗议行动以来，目前已有时珍阁、康济、新力等连锁药店将万艾可撤下柜台。案例点评：辉瑞在处理此次危机时，认错的态度是值得称

道的。但整个事件也体现出辉瑞公司自以为是，不顾别人感受得行为付出了代价，想必辉瑞制药总裁回进行自我反省的：第一，作为公司的重要官员，为什么会在如此重要的场合说出如此有损东道主国家声誉的事情？这样的话语在谈判桌上是可以提的，但在中国人从上到下都认为是一场盛会的“财富论坛”上，将矛头直指中国政府和高官，这显然是缺乏技巧性和冷静性的表现。第二，公司的最高领导层不是道歉，而只是一个更正，显得敷衍。同时，我们看出，辉瑞有明显的欲把如此重大的一个错误轻描淡写的表示为，发言有误。由此看来，辉瑞公司需要深思的是：对于此类危机的防范发生，公司内部还没有真正建立起一套完成的管理体系，对于危机所造成的影响的重要性没有足够的认识，在危机处理机制和反应速度仍需要提高。100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com