



CHIRP

CASE HOUSE OF IIM RAIPUR

केस | 7 मिनट में पढ़िए | 9 पृष्ठ

## "...और हम क्षमा चाहते हैं": अल्टा ब्यूटी

संजीव पराशर<sup>1</sup> | अर्चना पराशर<sup>2</sup>

1 विपणन क्षेत्र, भारतीय प्रबंध संस्थान रायपुर, भारत

2 मानविकी और उदार कला क्षेत्र, भारतीय प्रबंध संस्थान रायपुर, भारत

यह केस पूरी तरह से कक्षा चर्चा के लिए सामग्री उपलब्ध कराने के लिए है। किसी प्रबंधकीय स्थिति के प्रभावी या अप्रभावी प्रबंधन का वर्णन करना लेखकों का इरादा नहीं है। हो सकता है कि गोपनीयता की रक्षा के लिए लेखकों ने कुछ नाम और अन्य पहचान संबंधी जानकारी छिपाई है। कॉपीराइट धारक की अनुमति के बिना इस प्रकाशन को किसी भी रूप में या किसी भी माध्यम से प्रसारित, फोटोकॉपी, डिजिटलीकृत या अन्यथा पुनः प्रस्तुत नहीं किया जा सकता। प्रतियां ऑर्डर करने या सामग्री को पुनः प्रस्तुत करने की अनुमति का अनुरोध करने के लिए, आईआईएम रायपुर के केस हाउस, भारतीय प्रबंधन संस्थान, रायपुर, छत्तीसगढ़, भारत-493661, [www.casehouse.iimraipur.edu.in](http://www.casehouse.iimraipur.edu.in) से संपर्क करें।

कॉपीराइट © 2023, भारतीय प्रबंधन संस्थान रायपुर, संस्करण : 2023-अगस्त-23

### सार

यह मामला 1 मई, 2022 को अल्टा ब्यूटी इंक. द्वारा भेजे गए असंवेदनशील मार्केटिंग ईमेल का वर्णन करता है, जिसमें केट स्पेड न्यूयॉर्क फ्रेगरेंस शामिल है। ब्रांड के परफ्यूम की श्रृंखला का प्रचार करते हुए, कंपनी ने लिखा, "केट स्पेड के साथ आएँ और \$15 की छूट पाएं।" जिन ग्राहकों को यह ईमेल प्राप्त हुआ, उन्होंने विषय को डिजाइनर की आत्महत्या से हुई दुखद मौत से जोड़ा। संयोग से ईमेल मई में भेजा गया था, जो मानसिक स्वास्थ्य जागरूकता माह है। क्रोधित ग्राहकों ने इस अशिष्ट ईमेल संदेश को सोशल मीडिया पर साझा किया और अभियान का उपहास उड़ाया। हैरान प्रशंसकों ने सोशल मीडिया पर भी नाराजगी व्यक्त की। ईमेल मार्केटिंग में हुई भारी गलती के कारण आलोचना के बाद अल्टा को अपने ग्राहकों से माफी मांगने के लिए मजबूर होना पड़ा।

इस पृष्ठभूमि में, छात्रों को संकट के दौरान जनसंपर्क(पीआर) संदेशों को प्रारूपित करने के दृष्टिकोण का पता लगाने, लेखन में स्वर के महत्व को समझने और विपणन संचार में इस तरह की विफलता से बचने के लिए उपलब्ध रणनीतियों को समझने में मदद करने के लिए मामले का दस्तावेजीकरण किया गया है।

संबंधित उत्पाद

शिक्षण नोट: उत्पाद संख्या- सीएचआईआरपी -66999-टीएन

यह स्नीक पीक दस्तावेज़ मुफ्त उपयोग और डाउनलोड के लिए अधिकृत है। पूरे मामले और शिक्षण नोट की प्रतियाँ मंगवाने के लिए, केस हाउस ऑफ़ आईआईएम रायपुर, इंडियन इंस्टीट्यूट ऑफ़ मैनेजमेंट, रायपुर, छत्तीसगढ़, भारत - 493661, [www.casehouse.iimraipur.edu.in](http://www.casehouse.iimraipur.edu.in) से संपर्क करें।