

© CORPORATE T H L A N D

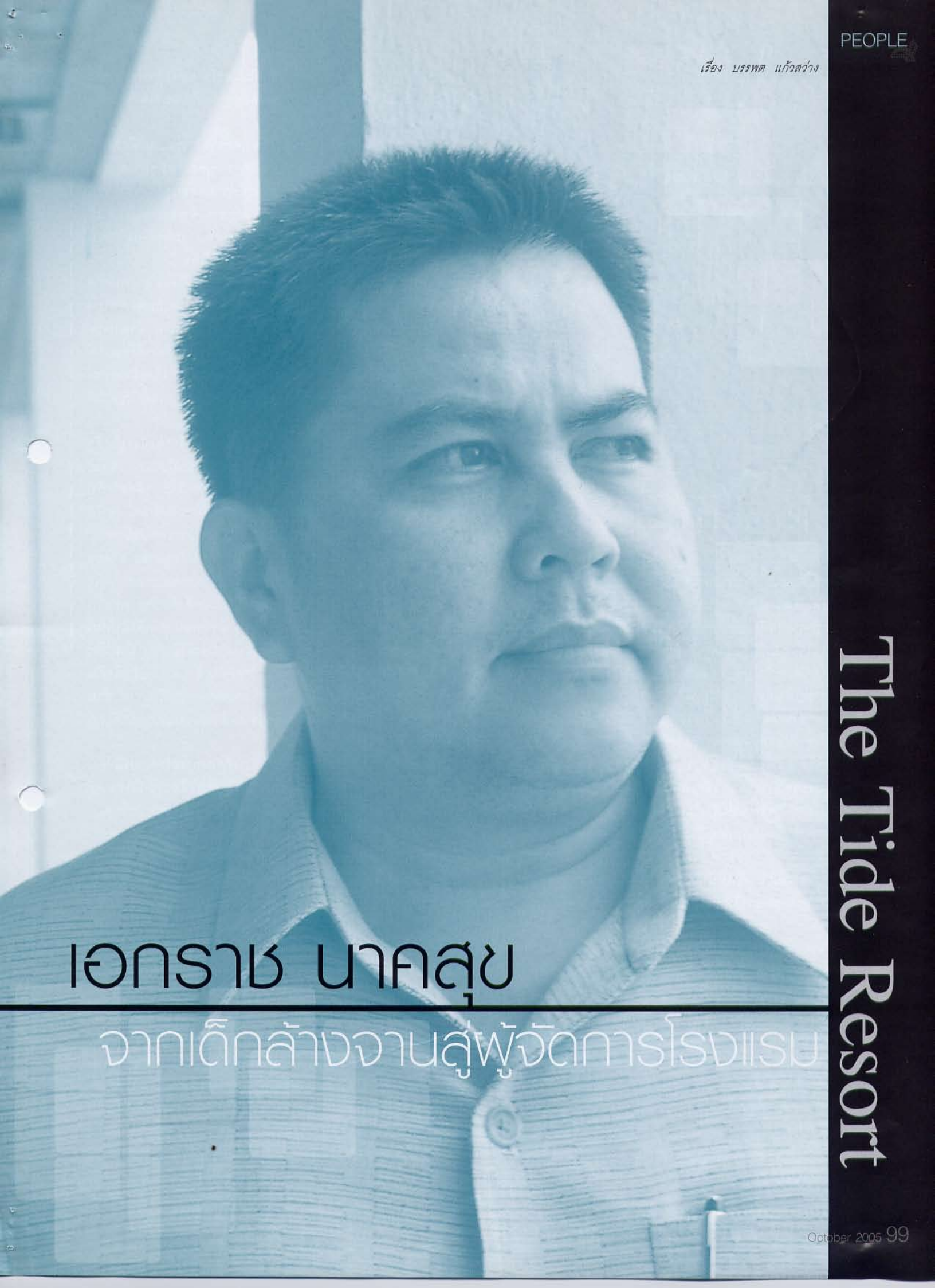
เชียงใหม่ ของขวัญไม่ธรรมดา

- ▣ จีนเท่ในชุดใหม่ : ชังไค่ เสี่ยวหลงเปา
- ▣ Chic Chic กับเชียงใหม่ ทาง
- ▣ SIAM SHANGHAI SHOPPING
- ▣ ฮาเลย์เดวิดสัน

ISSN 1685-8



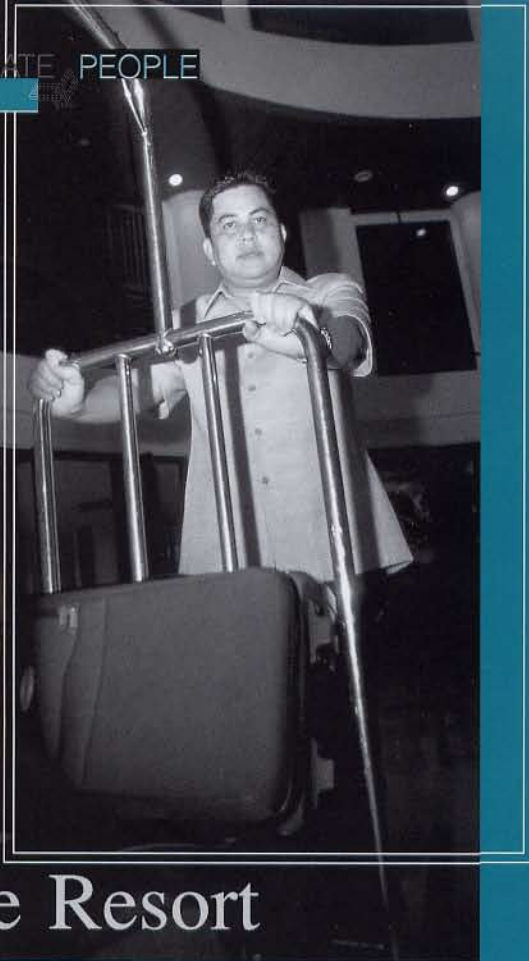
9 17716851821



เอกราช นาคสุข

จากเด็กล้างจานสู่ผู้จัดการโรงแรม

The Tide Resort



The Tide Resort

The Tide Resort

“เจ้านายถามว่าจะเอาตำแหน่งอะไร เพราะเราฝึกงานที่นั่นอยู่แล้ว ผมบอกว่าอยากเป็นผู้จัดการ เขาบอกว่าถ้าอยากจะเป็นจริงๆ เริ่มต้นจากศูนย์เลย กล้าหรือเปล่า อายุหรือเปล่า เพราะจบปริญญาตรี แต่ให้มาล้างจาน ผมบอกว่าผมไม่สนใจ ผมทำได้ ก็เลยเริ่มต้นด้วยการเป็นเด็กล้างจาน” เอกราช นาคสุข ผู้จัดการทั่วไปของโรงแรมเดอะ ไทด์ รีสอร์ท เล่าย้อนถึงจุดเริ่มต้นของการทำงานโรงแรมให้เราฟัง

อันที่จริง เอกราช สัมผัสกับงานโรงแรมมาตั้งแต่สมัยเรียนอยู่ในรั้วมหาวิทยาลัยแล้ว เขาเรียนเศรษฐศาสตร์ที่มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ด้วยความเป็นคนต่างจังหวัดมีพื้นเพอยู่อยุธยา เขาจึงอยากทำงานหาเงินใช้เองเพื่อแบ่งเบาภาระของทางบ้าน เมื่อเพื่อนชวนให้ไปทำงานด้วยกันที่โรงแรม เอกราชจึงตกปากรับคำทันที โดยเริ่มต้นจากการเป็นพนักงานชั่วคราวที่โรงแรมดุสิตธานีสมัยเรียนอยู่ปี 2 และทำมาเรื่อยๆ จนกระทั่งเรียนจบ

ในโลกของการโรงแรม ถ้าไม่นับรวมเจ้าของกิจการแล้วละก็ สูดยอดแห่งความปรารถนาของพนักงานโรงแรมทุกคนก็คือตำแหน่ง “ผู้จัดการโรงแรม”

“ผมเคยคิดว่า ทำอย่างไรเราถึงจะเป็นผู้จัดการโรงแรมได้ สมัยก่อนผู้จัดการโรงแรมดูดีมาก ดูเท่ แล้วพวกนี้ส่วนใหญ่จะจึยทุกคน ผมหมั่นได้ผู้จัดการรุ่นเก่าๆ เลยคิดว่า ถ้าหากเราเป็นผู้จัดการโรงแรมเราจะไม่ทำแบบนี้”

จากความฝันน้อยๆ บวกกับความหมั่นได้เล็กๆ เอกราชจึงเริ่มต้นเดินทางอย่างไม่ลดละ ใช้เวลาประมาณ 13 ปี ความฝันของเขาก็เป็นจริง จากเด็กล้างจานค่อยๆ เติบโตมาในสายงานอาหารและเครื่องดื่ม เก็บเกี่ยวประสบการณ์มาหลากหลายที่หลายสถาน จนกระทั่งได้เป็นผู้จัดการโรงแรมในที่สุด

เอกราช เริ่มต้นเป็นผู้จัดการโรงแรมที่ภาคใต้เมื่อราว 6 ปีที่แล้ว “เขาว่าเป็นดินแดนปราบเซียน เราอยากจะทำรู้ว่าเป็นยังไง คนเขาเขียนไว้น่า

กลัวว่านครศรีธรรมราชอย่าไป แต่ไปแล้วก็ไม่มีอะไร ผมจับธรรมชาติของคนใต้ได้ว่าเขาเป็นคนชอบเหตุผล การสั่งลอยๆ ไม่มีเหตุผลเขาจะไม่ทำ ถ้าผมทำให้ดูว่า ผมก็ทำได้ เขาจะทำ”

ถามถึงงานโรงแรม นิชยามง่าย ๆ ของเอกราช “โรงแรมก็คือที่พัก” ส่วนคนที่ทำงานโรงแรมก็คือคนที่ทำงานบริการ บุคลากรที่อยากทำงานโรงแรมจึงต้องเป็นคนที่ชอบบริการคน และมีความอดทนสูง เพราะจะมีแรงกดดันทั้งจากเพื่อนร่วมงาน จากลูกค้า และจากเจ้าของโรงแรม คนที่คิดจะทำงานโรงแรมจึงต้องถามตัวเองว่า ชอบงานบริการหรือไม่ ชอบสังคมหรือไม่ และสามารถทนต่อแรงกดดันต่างๆ ได้เพียงใด

ปัญหาของงานโรงแรมที่พบบ่อยๆ เป็นปัญหาที่ใครหลายคนคาดคิดไม่ถึง นั่นคือ “ปัญหาการเบง” สังคมไทยเป็นสังคมอุปถัมภ์ การเบงจึงเป็นเสมือนหนึ่งวัฒนธรรมไทยที่ฝังรากลึกมาอย่างยาวนาน บ้างเบงขอ ส่วนลด บ้างเบงขอกินฟรี ในฐานะผู้จัดการโรงแรมผู้มีหน้าที่รักษาผลประโยชน์ให้กับเจ้าของโรงแรม การเผชิญสถานการณ์เบงจึงสร้างความอึดอัดใจให้กับเขามากไม่น้อย แต่เอกราชมีเทคนิควิธีในการแก้ปัญหาได้อย่างแยบคาย

“มีบางคนบอกว่า รู้จักกับเจ้าของโรงแรมทั้งๆ ที่เจ้าของนั่งอยู่ใกล้ๆ ผมก็คุยกับเขาไปเรื่อยๆ พอเราลงข้อมูลลึกๆ ของเจ้าของโรงแรม เขาจะตอบไม่ได้ สักพักเขาจะถอนตัวไปเอง แต่ต้องอดทนในการสื่อสารกับลูกค้าหลายๆ ทั้งนี้ทั้งนั้น ถึงแม้จะจับเขาได้ แต่ไม่สามารถไปฉีกหน้าเขาได้ ต้องมีเทคนิคในการทำให้เขารู้ตัวและถอยไปเอง เช่นอาจพูดในลักษณะว่าที่นี่มีนโยบายว่า ถ้ารู้จักกับเจ้าของ ต้องให้เจ้าของโทรมาสั่ง อาจขอชื่อไว้แล้วโทรไปเช็คกับเจ้าของ ถ้าเขาไม่รู้จักจริงเขาจะถอยไปเอง”

“เคยมีนักการเมืองท้องถิ่นที่ภาคใต้ มาถึงสั่งเหล้าสั่งเบียร์ พอทานเสร็จแล้วบอกว่ามือนี่ไม่จ่ายเงินนะ เราดูว่าเขาอิทธิพลมาก เดินไปไหนลูกน้องตามเป็นขบวน เราก็โอเค ฟรีก็ฟรี แต่เราต้องมีวิธี เช่น ผัวมากินฟรีไม่เป็นไร โทรหาเมีย ให้เมียมาจ่าย โทรตอนเช้าบอกเมียว่าเมื่อคืนแฟนที่มาทาน พอตีแกลงไม่ได้เอาเงินมา แกเลยบอกไม่มีเงินจ่าย ส่วนใหญ่เมียจะรักษาหน้าผัว ก็จะไม่บอกเมียว่าจ่ายให้ ส่วนใหญ่เป็นแบบนี้ ทุกที่เหมือนกันหมด”

เอกราช วิเคราะห์ว่า ผู้หลักผู้ใหญ่บางที่ที่ต้องการสร้างบารมีให้คนรอบข้างได้เห็น ในใจอาจไม่ได้อยากกินฟรี แต่ต้องการให้คนรู้ว่ามิเพาเวอร์ ถ้าคนจับทางถูก ก็จะพูดให้เขามีความรู้สึกว่ายิ่งใหญ่ พอเขากลับไปคอยทวงกับหลังบ้าน จะได้เงินคืนทุกครั้ง แต่ห้ามฉีกหน้าเขาเด็ดขาด เพราะนอกจากจะไม่ได้เงินคืนแล้ว ยังสร้างปัญหาต่อไปในอนาคต ศิลปะในการบริหารสายสัมพันธ์จึงเป็นสิ่งสำคัญที่เอกราชเรียนรู้มาจากการประสบการณ์จริง ซึ่งเขาได้หลักตรงนี้มาจากตอนทำงานอยู่ที่ภาคใต้เพราะเป็นดินแดนที่มีอิทธิพลมาก

สำหรับเดอะ ไทด์ รีสอร์ท “ปัญหาการเบง” ไม่ค่อยมี เพราะเป็นโรงแรมของตระกูลคุณปลื้ม ทำให้ใจหยาบของเอกราชเน้นหนักมาที่การพัฒนาคุณภาพของการบริการโดยตรง

“ปัญหาเฉพาะหน้าตอนนี้คือ ภาพลักษณ์ของเราเป็นโรงแรมที่จองห้องยากมาก ถ้าไม่จองล่วงหน้าจะไม่ได้พัก หากลูกค้าเดินเข้ามาแล้วห้องพักเต็ม เราจะช่วยประสานหาห้องพักที่โรงแรมอื่นให้ เพราะโรงแรมในเครือเรามีหลายโรงแรม เรายอมเสีย 3 บาทเพื่อรักษาลูกค้า การที่เรายกหูโทรศัพท์ถามโรงแรมอื่นให้ลูกค้า เขารู้สึกว่าเขาเอาใจใส่ได้หรือไม่ได้ไม่เป็นไร แต่เราหวังว่าอนาคต คนนี้เขาต้องมาพักกับเรา แล้วก็เป็นอย่างนั้นจริงๆ” เอกราชเล่าถึงเทคนิคในการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าได้อย่างน่าสนใจ



สำหรับทิศทางของ “เดอะ ไฮด์ รีสอร์ท” ในอนาคต เอกราชมองว่าค่อนข้างสดใส เพราะหลังจากเหตุการณ์สึนามิ นักท่องเที่ยวหันมาท่องเที่ยวทะเลภาคตะวันออกกันมากขึ้นและด้วยทำเลที่ตั้งซึ่งห่างจากกรุงเทพฯ เพียง 45 นาที ในอนาคตเมื่อสนามบินสุวรรณภูมิสร้างเสร็จ ชายหาดบางแสนจะเป็นตัวเลือกอันดับต้นๆ ของการพักผ่อน เพราะอยู่ใกล้ที่สุดและเงียบสงบ เมื่อเปรียบเทียบกับพัทยา นอกจากนี้ รัฐบาลยังมีโครงการที่จะสร้างอควอเรียมซึ่งใหญ่เป็นอันดับสองของเอเชีย และจะกลายเป็นจุดขายของชายหาดบางแสนในอนาคต

“เดอะ ไฮด์ รีสอร์ท” ยังคงเดินทางต่อไปภายใต้การบริหารงานของเอกราชเพื่อก้าวสู่ความเป็นหนึ่งในประดาโรงแรมชายฝั่งภาคตะวันออก มีไฮด์ด้วยเกณฑ์ 4 ดาว 5 ดาว แต่ด้วยเกณฑ์แห่งความพึงพอใจของลูกค้าคือหนึ่งลดการคอมเพลนจากลูกค้าให้ได้มากที่สุด สองเพิ่มลูกค้าประจำให้มากที่สุด และอีกประการหนึ่งซึ่งสำคัญมาก คือบุคลากรต้องไม่มีการเปลี่ยนงาน ถ้าองค์กรไหนพนักงานลาออกมาก เขาก็ว่ายังไม่ประสบความสำเร็จ เพราะโรงแรมในฝันของเขา “เมื่องานได้ผล คนก็ต้องเป็นสุขด้วย” นอกจากนี้ผลประโยชน์ที่ดี จะช่วยเติมเต็มมาตรฐานคุณภาพของโรงแรมให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

วันนี้ เอกราชเดินทางหลักไมล์บนเส้นทางสายโรงแรมมากกว่า 20 ปีแล้ว จากเด็กล้างจานผู้จัดการโรงแรมร้อยล้าน จากระดับสามมัญสู่ระดับสูงที่สุด จากความฝันน้อยๆ สู่อำนาจอันยิ่งใหญ่ ดังนั้นไม่ว่าฝันจะไกลเพียงใด หากก้าวไปอย่างไม่ระย่อท้อ ก็ย่อมมีสักวันหนึ่งที่ถึงฝั่งฝัน เจกเช่นเดียวกับกับเขา “เอกราช นาคสุข” ©

ธุรกิจโรงแรมจะมั่นคงได้ต้องอาศัยลูกค้าเป็นสำคัญ โดยเฉพาะ “ลูกค้าประจำ” เพราะลูกค้าประจำนอกจากสร้างรายได้ให้กับโรงแรมอย่างสม่ำเสมอแล้ว ยังเป็นกลไกสำคัญในการประชาสัมพันธ์โรงแรมให้ ด้วยการบอกต่อ ดังนั้นความพึงพอใจของลูกค้าจึงเป็นสิ่งสำคัญที่สุด ที่นอกจากคุณภาพในการบริการที่ดีแล้ว เทคนิคในการบริหารความพึงพอใจของลูกค้าก็เป็นสิ่งสำคัญ

“ที่โรงแรมของเรามีลูกค้าประจำมาก สาเหตุหนึ่งเพราะเราให้ความสำคัญ เราให้ความสนใจกับลูกค้า เช่น ลูกค้าคอมเมนต์อะไร ผมจะบอกพนักงานว่า ถ้าแก้ไขได้ให้แก้เลยทันที และเมื่อแก้แล้วช่วยทำจดหมายแจ้งลูกค้าว่า ได้แก้แล้วตามที่เขابอก มีลูกค้ารายหนึ่งเป็นเด็กตัวเล็กๆ อยู่จังหวัดสระบุรี เขาเขียนคอมเมนต์แบบเด็กๆ ว่าพี่คะหนูอยากเล่นน้ำ แต่สระว่ายน้ำไม่มีห้องยางหนูเล่นไม่ได้ ผมจึงสั่งซื้อห้องยางแล้วเขียนไปบอกเขาว่า ตอนนี้ซื้อแล้วนะให้มาได้ เขาก็กลับมา แล้วครอบครัวนี้ก็กลายเป็นลูกค้าประจำของโรงแรม มันเป็นเทคนิคง่ายๆ แต่บางคนไม่ใส่ใจ

“สิ่งที่ผมพูดกับลูกน้องเป็นประจำคือ เจ้าหน้าที่ที่ดีต้องเป็นลูกน้องที่ดีในเวลาเดียวกันด้วย” เอกราช กล่าวว่าการคิดแบบนี้ช่วยให้เขาลดข้อบกพร่องได้มาก เพราะเขาเชื่อว่าไม่มีใครเก่งทุกอย่าง การทำงานเป็นทีมจึงสำคัญที่สุดในสายตาของเขา อะไรที่เขาไม่รู้ เขาจะถามลูกน้องอย่างไม่เขินอาย ในขณะเดียวกัน อะไรที่ลูกน้องไม่รู้ก็สามารถเข้ามาถามเขาได้ทุกเรื่องเช่นกัน

