

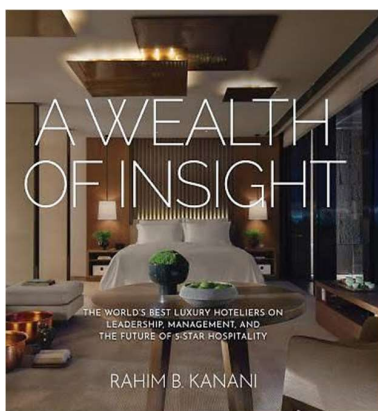
บทปริทัศน์หนังสือ (Book Review)

A Wealth of Insight: The World's Best Luxury Hoteliers on Leadership, Management and the Future of 5-Star Hospitality

โดย อาจารย์ชวนา อังคนุรักษ์พันธุ์

สาขาการท่องเที่ยวและโรงแรม

คณะกรรมการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา



ชื่อหนังสือ : A Wealth of Insight: The World's Best Luxury Hoteliers on Leadership, Management, and the Future of 5-Star Hospitality
ผู้แต่ง : Rahim B. Kanani
ปีที่พิมพ์ : 2017
สำนักพิมพ์ : Black Truffle Press
จำนวนหน้า : 356 หน้า
ISBN : 9781633936201

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวแบบหรูหรากำลังได้รับแรงผลักดันอย่างมากในตลาดเกิดใหม่ การดำเนินธุรกิจโรงแรม ระดับ 5 ดาว อาจไม่เพียงพอที่จะตอบสนองความคาดหวังของลูกค้า ธุรกิจโรงแรมจึงต้องมีการปรับเปลี่ยนไปสู่การบริการและการสร้างประสบการณ์แบบหรูหรา

หนังสือ เรื่อง “A Wealth of Insight” เป็นหนังสือเกี่ยวกับการบริหารจัดการและการบริการลูกค้า ภายใต้บริบทการจัดการธุรกิจโรงแรมแบบหรูหรา ผู้เขียนได้ทำการสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูงผู้ประกอบการและเจ้าของธุรกิจ จากโรงแรมระดับโลก จำนวน 35 แห่ง เช่น St. Regis Hotel and Residences กรุงเทพฯ ประเทศไทย และ Qasr Al Sarab Desert Resort อาบูดาบี สหรัฐอาหรับเอมิเรตส์ ซึ่งบริหารงานโดยอนันตราเครือโรงแรมสัญชาติไทย การนำเสนอเนื้อหาประกอบด้วยข้อมูลโปรไฟล์ของผู้บริหารโรงแรม พร้อมตัวอย่างจริงในการดำเนินธุรกิจโรงแรมแบบหรูหราในปัจจุบัน รวมถึงข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับการสรรหาบุคลากร วัฒนธรรมองค์กร การตลาด โรงแรมเทคโนโลยีการสร้างแบรนด์ การดูแลลูกค้าเฉพาะบุคคล ตลอดจนแนวโน้มสำคัญที่จะเปลี่ยนแปลงอนาคตของธุรกิจโรงแรมแบบหรูหรา

ประเด็นสะท้อนความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารจัดการธุรกิจโรงแรมแบบหรูหรา สามารถสรุปได้ดังนี้

- ความหรูหรา ไม่ได้แปลว่าราคาแพงเสมอไป แต่เป็นสิ่งที่ลูกค้าเต็มใจที่จะจ่าย ผู้บริหารจะต้องมีการออกแบบการบริการที่นำเสนอ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้ายุคใหม่ให้ความสำคัญกับความมีอัตลักษณ์ ความเรียบง่าย ประสบการณ์พิเศษเฉพาะตัว และความรู้จริง มากกว่าความคุ้นเคย ความซับซ้อน การเสิร์ฟแซมเปอ หรือการซื้อปิ้งระดับไฮเอนด์

- การเข้าถึงประสบการณ์พิเศษเฉพาะตัวที่ไม่มีใครเหมือนผู้บริหารทุกคนเห็นตรงกันว่า เป็นการนำเสนอหรือสอดแทรกเรื่องราวของท้องถิ่นที่ไม่เหมือนใคร เข้ากับประสบการณ์ของลูกค้า

- ไม่ว่าโรงแรมจะสวยหรูแค่ไหน ความสามารถในการสรรหา การพัฒนา การสร้างแรงจูงใจ และการจัดการทีม ต้องได้รับการออกแบบอย่างชัดเจน เพื่อให้มั่นใจว่า โรงแรมจะมีทีมที่ทุ่มเทที่สามารถส่งมอบความหรูหราเฉพาะตัวในทุกขั้นตอนของประสบการณ์ที่ลูกค้าจะได้รับ

- วิธีที่ดีที่สุดในการเพิ่มขีดความสามารถให้พนักงาน คือการมอบอำนาจในการดำรงตำแหน่ง การให้อำนาจความรับผิดชอบที่พนักงานสามารถตัดสินใจในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงาน หากพนักงานได้รับการยอมรับ ได้รับความไว้วางใจในการทำงาน ก็จะส่งผลโดยตรงต่อการบริการที่มีประสิทธิภาพ และความพึงพอใจของลูกค้า

- ในยุคดิจิทัล โรงแรมต้องให้ความสำคัญกับข้อมูลของลูกค้า ทั้งลูกค้าปัจจุบันและลูกค้าในอนาคตที่ใช้งานผ่าน Google, LinkedIn, Facebook, Twitter, Instagram และอื่น ๆ เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล เช่น งานอดิเรก ความชอบ ไม่ชอบต่าง ๆ สำหรับเป็นข้อมูลเบื้องต้นในการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดและบริการ

- การบริหารงานธุรกิจโรงแรมระดับโลก ผู้บริหารจะต้องรู้จักทดลองและสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ รวมถึงเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการคิดด้วย

- ความสำเร็จไม่มีทางลัดผู้บริหารหลายคนเคยผ่านงานล้างจาน งานเสิร์ฟอาหาร บางคนเริ่มจากงานในแผนกต้อนรับส่วนหน้า แล้วจึงศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น การได้สัมผัสประสบการณ์ในทุกแง่มุมของการดำเนินงานโรงแรม จะช่วยให้เข้าใจความซับซ้อนของธุรกิจได้อย่างแท้จริง

“A Wealth of Insight” เป็นหนังสือที่อ่านและอ่านง่าย เจ้าของโรงแรมผู้บริหาร และนักการตลาดสามารถใช้ประโยชน์จากข้อมูลในหนังสือเล่มนี้ เป็นแนวปฏิบัติเกี่ยวกับวิธีการส่งมอบประสบการณ์ชั้นเลิศให้กับลูกค้าของโรงแรมได้ สำหรับผู้สอน สามารถนำบทเรียนไปใช้เพื่อเริ่มต้นบทสนทนาให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการอภิปรายแลกเปลี่ยนความคิดเกี่ยวกับภาวะผู้นำ หลักการจัดการ การสร้างแบรนด์ และการบริการเฉพาะบุคคล ในขณะที่นักเรียนนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรม และผู้สนใจ สามารถเพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจจากมุมมองของผู้บริหารโรงแรม โดยเฉพาะการส่งมอบบริการที่เหนือความคาดหมายในยุคของเศรษฐกิจที่เน้นประสบการณ์