

กลุ่มแกรนด์ เซนเตอร์ พอยต์ โรงแรมแบรนด์คน ไทย ก้าวไกลครบรอบ 10 ปี เน้นตอบสนองความ ต้องการตรงใจลูกค้า



กลุ่มโรงแรมแกรนด์ เซนเตอร์ พอยต์ เผยรายได้ปีที่ผ่านมากกว่า 2,200 ล้านบาท และอัตราการพักซ้ำเพิ่มขึ้นทุกปี สะท้อนถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของโรงแรม เน้นย้ำความสำเร็จตลอดระยะเวลา 10 ปี จากการศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคอย่างชัดเจนและตอบสนองความต้องการได้ตรงใจ

นางสุวรรณา พุทธิประสาท ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร บริษัท แอล เอช มอลล์ แอนด์ โฮเทล จำกัด เปิดเผยว่า ในปี 2560 โรงแรมทั้ง 4 แห่งในกลุ่มโรงแรมแกรนด์ เซนเตอร์ พอยต์ มีรายได้รวมกว่า 2,200 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปี 2559 ประมาณ 30% โดยมีอัตราการเข้าพักเฉลี่ยทั้งปีประมาณ 85% และคาดว่ากลุ่มโรงแรม แกรนด์ เซนเตอร์ พอยต์ จะยังคงรักษาอัตราการเติบโตที่เพิ่มขึ้นได้ต่อเนื่องอีกในปีนี้ เนื่องจากภาพรวมธุรกิจการท่องเที่ยวและโรงแรมยังมีแนวโน้มเติบโตในทิศทางที่ดี ซึ่งกลุ่มโรงแรมแกรนด์ เซนเตอร์ พอยต์ ตั้งเป้ารายได้สำหรับปี 2561 อยู่ที่ประมาณ 2,400 ล้านบาท โดยมีฐานลูกค้าหลักเป็นนักท่องเที่ยวชาวเอเชีย ได้แก่ ญี่ปุ่น ฮองกง จีน สิงคโปร์ เกาหลี รวมถึงไต้หวัน มาเลเซีย และคาดว่าจะมีลูกค้าจากภูมิภาคอื่นเพิ่มขึ้นด้วย อาทิ สหรัฐอาหรับเอมิเรตส์และสหรัฐอเมริกา

ปัจจุบันกลุ่มโรงแรม “แกรนด์ เซนเตอร์ พอยต์” เปิดดำเนินการอยู่ 4 แห่ง ได้แก่ โรงแรมแกรนด์ เซนเตอร์ พอยต์ ราชดำริ โรงแรมแกรนด์ เซนเตอร์ พอยต์ เทอร์มินอล 21 โรงแรมแกรนด์ เซนเตอร์ พอยต์ เพลินจิต โรงแรมแกรนด์ เซนเตอร์ พอยต์ สุขุมวิท 55 ที่เพิ่งเปิดตัวเมื่อปลายปี 2559 ที่ผ่านมานอกจากนี้ในไตรมาสสี่ของปี 2561 นี้ บริษัทมีแผนที่เปิดบริการอีกหนึ่งแห่ง คือโรงแรมแกรนด์ เซนเตอร์ พอยต์ พัทยา ซึ่งเป็นโรงแรมระดับพรีเมียม และเป็นโรงแรมในต่างจังหวัดแห่งแรก รวมแล้วบริษัทจะมีโรงแรมในกลุ่มรวมทั้งหมด 5 แห่ง จำนวนห้องพักรวมกว่า 2,100ห้อง

นางสุวรรณา กล่าวว่า ตลอดระยะเวลา 10 ปีที่กลุ่มโรงแรมแกรนด์ เซนเตอร์ พอยต์ ดำเนินธุรกิจมาได้รับการตอบรับเป็นอย่างดีมาโดยตลอด ด้วยความพึงพอใจของลูกค้าทำให้ธุรกิจเติบโตอย่างรวดเร็ว ด้วยจุดเด่นด้านการบริการที่ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้า จึงสามารถสร้างฐานลูกค้าโรงแรมที่มั่นคง ทั้งยอดการเข้าพัก และ ราคาที่มีการเติบโตในทุกปี นอกจากนี้ยังมีอัตราการพักซ้ำเฉลี่ยสูงเทียบเท่าโรงแรมชั้นนำทั่วโลกอีกด้วย

“แม้ธุรกิจโรงแรมจะไม่ใช่ธุรกิจใหม่ แต่กลยุทธ์ที่เราใช้ เราใช้วิธีคิดใหม่ในการดำเนินกิจการ โดยมุ่งให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพงานด้านการบริการ และคำนึงถึงสิ่งที่ลูกค้าจะได้รับ ที่คุ้มค่าที่สุด เราศึกษาความต้องการผู้บริโภคชัดเจน ดังนั้น การออกแบบจึงไม่ใช่แค่ดีไซน์ที่เป็นจุดแข็งของเรา แต่การออกแบบด้านการบริการที่ตรงใจ และตรงความต้องการของลูกค้าคือสิ่งที่เราคำนึงถึง สร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าที่เข้าพักในโรงแรม และเราไม่หยุดนิ่งที่จะหาสิ่งที่จะตอบโจทย์ความต้องการต่างๆของลูกค้าในอนาคต” นางสาวรรณา กล่าว

จุดเด่นของโรงแรมแกรนด์ เซนเตอร์ พอยต์ในเครือทั้งหมดคือทำเลที่ตั้ง ที่ตั้งอยู่ในใจกลางเมืองอยู่ใกล้สถานีรถไฟฟ้า ศูนย์การค้า แหล่งช้อปปิ้งที่มีชื่อเสียง ง่ายและสะดวกต่อการเดินทางไปยังย่านเศรษฐกิจและศูนย์รวมความบันเทิงชั้นนำต่างๆ ของกรุงเทพมหานคร อาทิ อโศก สยาม สุขุมวิท สีลม และวิฑู ทั้งยังตั้งอยู่ใกล้สถานีขนส่งมวลชนทั้งรถไฟฟ้าบีทีเอส และรถไฟฟ้าใต้ดินเอ็มอาร์ที และอีกหนึ่งจุดแข็งคือการนำเสนอความสะดวกสบายให้กับผู้เข้าพักด้วยพื้นที่ส่วนกลางภายในโรงแรมที่พร้อมไปด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ และห้องพักที่กว้างขวางกว่าโรงแรมทั่วไป หูหัดด้วยการตกแต่งที่งดงามแบบไทยร่วมสมัย คำนึงถึงประโยชน์การใช้สอยของพื้นที่ เน้นความเรียบง่ายที่แฝงไปด้วยความคุ้มค่า

“เราใส่ใจทุกรายละเอียดและความต้องการของผู้ที่เข้ามาพักเสมอ รวมถึงสิ่งจำเป็นในปัจจุบันเมื่อเข้าพักตามโรงแรม เช่น ระบบ Internet WIFI ที่เราเป็นแห่งแรกๆ ที่ให้บริการฟรีในทุกพื้นที่ของโรงแรม การบริการน้ำดื่มที่มากกว่ามาตรฐานที่โรงแรมอื่นให้ เรามี Free snacks & beverage ให้บริการในห้องพักโดยเต็มทุกวัน นอกจากนี้เพื่อให้ลูกค้าได้สัมผัสเราจากcustomer touch point ตั้งแต่ครั้งแรกเราจึงมีการปรับเปลี่ยนเว็บไซต์ grandcentrepointhotels.com โดยพัฒนาฟังก์ชันการใช้งานให้สามารถใช้งานได้ง่ายและสะดวก ครอบคลุมการใช้งานจากทุกอุปกรณ์ ซึ่งสิ่งต่างๆ เหล่านี้เราพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างความประทับใจแก่ลูกค้าเป็นสำคัญ” นางสาวรรณา กล่าวทิ้งท้าย