

# I Meet Hotel คนโรงแรมร่วมแชร์เคล็ดลับช่วย ธุรกิจโรงแรมให้อยู่รอดและเตรียมความพร้อมเพื่อ การฟื้นฟูธุรกิจ



เพื่อช่วยเหลือผู้ประกอบการโรงแรมในช่วงวิกฤติ Bidroom ยกเว้นค่าธรรมเนียมการเป็นสมาชิกให้แก่โรงแรมทั้งหมดในปี 2563 และร่วมกับ I Meet Hotel จัดงานสัมมนาออนไลน์ขึ้นเป็นครั้งแรก เมื่อวันที่ 8 เมษายนที่ผ่านมา เพื่อให้คำแนะนำเกี่ยวกับวิธีการรับมือกับผลกระทบจากไวรัสที่มีต่อธุรกิจโรงแรม และในอีกด้านหนึ่ง คือการเตรียมพร้อมสำหรับการฟื้นฟูและกอบกู้กิจการ โดยมีผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมเข้าร่วมกว่า 125 คน ร่วมรับฟังคำแนะนำจากวิทยากร ซึ่งนำโดย Dharmendra Sharma ผู้อำนวยการฝ่ายขายและการตลาด โรงแรม Oberoi Hotels & Resorts กรุงคูไบ Sara Abdel Masih ประธาน ADA Lombardia และผู้จัดการทั่วไป โรงแรม Dei Cavalieri & The Square - Milano Duomo และ Konstantinos Santikos กรรมการผู้จัดการของ Santikos Collection สามผู้เชี่ยวชาญด้านการโรงแรม ให้คำแนะนำใน 6 แนวทางสำคัญที่ธุรกิจโรงแรมต้องลงมือปฏิบัติ ณ เวลานี้ ซึ่งจะช่วยให้ธุรกิจโรงแรมอยู่รอดและเป็นการเตรียมความพร้อมเพื่อเปิดให้บริการอีกครั้งเมื่อสถานการณ์โรคไวรัส covid-19 จบลง

## ความสัมพันธ์กับลูกค้า

เมื่อการขายไม่สามารถทำได้ในช่วงเวลาวิกฤติ คุณควรกระชับความสัมพันธ์และรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า โดยสื่อสารกับลูกค้าของคุณเกี่ยวกับคำแนะนำในเรื่องต่าง ๆ เช่น การทำความสะอาดบ้านอย่างถูกสุขลักษณะ การทำโยคะเพื่อยืดหยุ่นร่างกายในพื้นที่จำกัด และเมนูหรือสูตรอาหารที่ทำกินเองได้ง่ายๆ Sharma กล่าว

## การดำเนินงาน

หากโรงแรมของคุณยังคงเปิดดำเนินการอยู่หรือจะทำการเปิดอีกครั้งในเร็วๆนี้ คุณต้องรักษามาตรฐานของโรงแรม หากคุณมีร้านอาหารสามร้านให้เปิดเพียงหนึ่งร้าน ปิดหรือลดจำนวนร้านค้าที่ไม่ส่งผลกระทบต่อการทำงาน ตัวอย่างเช่น สปา สระว่ายน้ำและสโมสรสำหรับเด็ก ซึ่งสามารถทำการเปิดได้ในวันหน้า ทั้งนี้เพื่อเป็นการเพิ่มกระแสเงินสดและเพิ่มประสิทธิภาพร้านอาหารร้านเดียวที่เปิดอยู่ นอกจากนี้อาจคิดถึงการส่งมอบอาหารและเครื่องดื่มให้กับชุมชนท้องถิ่น

### การสื่อสารกับลูกค้า

ในช่วงเวลาที่โรงแรมปิดตัวชั่วคราวทั้งหมดหรือบางส่วน การสื่อสารกับลูกค้าของคุณต้องมีใช้เพื่อธุรกิจ แต่ควรเน้นการสื่อสารที่ดี อบอุ่นและเป็นกำลังใจในช่วงวิกฤติ ใช้ภาษาที่เป็นบวก สร้างความประทับใจให้ตรงกับความคาดหวังและความต้องการของลูกค้า และเน้นว่า #เราจะผ่านวิกฤติไปด้วยกัน ไม่ว่าในสถานการณ์ใด ข้อนี้สำคัญมาก หลายโรงแรมมองว่า เมื่อโรงแรมปิดแล้วจะให้สื่อสารอะไร ทีมขายของคุณต้องใช้การสื่อสารแนวทางสนับสนุนและไม่เอาเปรียบ เพื่อให้บริการแก่ลูกค้าก่อน และสื่อสารเพื่อการขายในภายหลัง เมื่อข้อกำหนดห้ามบิน ห้ามเดินทางถูกยกเลิกหลังจากโควิด19จบลง

### การสร้าง Brand ธุรกิจโรงแรม

Santikos กล่าวถึง “การสร้างแบรนด์ในช่วงวิกฤติ Covid-19” ว่า เรื่องราวของโรงแรมจะต้องเกี่ยวข้องกันในช่วงเวลาที่เกิดวิกฤติ เมื่อแขกกลับมาพวกเขาจะคาดหวังเรื่องการทำความสะดวกอย่างถูกสุขอนามัยเป็นพิเศษ พนักงานทุกคนควรฝึกปฏิบัติเพื่อรักษาระยะห่างทางสังคม และเข้าใจความต้องการที่แตกต่างของแขกแต่ละคน ไม่ว่าจะป็นนักธุรกิจ ครอบครัว คู่รัก และหากคุณกำลังจะเปิดทำการ อย่าทำแบบครึ่งๆกลางๆ จงมั่นใจในขั้นตอนการดำเนินงานของคุณ ตัวอย่างเช่น การเพิ่มมูลค่าให้กับงานบริการ โดยการติดตามให้บริการแบ่งปันเคล็ดลับการออกกำลังกาย สุขอนามัยหรือการทำอาหาร หลังจากที่แขกเช็คเอาท์ออกจากโรงแรมไปแล้ว

### การบริหารการเงิน

Masih กล่าวว่า “การลดต้นทุนเป็นสิ่งจำเป็น แต่ควรตัดค่าใช้จ่ายในส่วน of back office เพื่อปกป้องแบรนด์ของคุณ ในขณะที่เดียวกันก็ควรปรับปรุงประสิทธิภาพและลดการใช้พลังงาน โดยการปิดบางชั้นของโรงแรม การลดปริมาณขยะเพราะนั่นหมายถึงการลดค่าใช้จ่ายด้านอาหารและเครื่องดื่ม การตัดลดแผนการลงทุนในกรณีที่เป็น” Sharma กล่าวเสริมว่า “และหากเป็นไปได้ควรเจรจาลดค่าเช่าหรือระดับสัญญาเช่า อย่างไรก็ตามควรหลีกเลี่ยงการลดราคาห้องพักแบบชนิดที่ว่า “ทิ้งระเบิดเพื่อปูพรมกวาดทุกตลาด” เพราะนั่นจะทำให้คุณค่าของห้องพักและบริการลดต่ำลง และจะนำไปสู่ปัญหาเมื่อคุณพยายามที่จะปรับคืนสู่อัตราปกติในภายหลัง”

### งานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล

Masih กล่าวว่า “ดูแลพนักงานของคุณโดยเฉพาะความต้องการทางจิตใจและสังคม ทำให้พนักงานสามารถให้บริการลูกค้าได้จากทุกที่ ไม่ว่าจะในสถานที่ให้บริการ ให้บริการผ่านออนไลน์หรือแม้แต่ในชุมชน หากพนักงานทำงานจากที่

บ้าน ตรวจสอบให้แน่ใจว่าพวกเขาสามารถทำงานได้อย่างสมบูรณ์ ควรลงทุนด้านซอฟต์แวร์และการฝึกอบรมเพื่อ การติดต่อสื่อสารให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและสม่ำเสมอ บนพื้นฐานของความปลอดภัย ทั้งนี้ผู้นำที่ดี จะต้องกำหนดหน้าที่ของตนใหม่และเป็นผู้นำที่สามารถบริหารภาวะวิกฤติได้

วิทยากรทั้งสามคนกล่าวย่ำว่า คำแนะนำและไอเดียต่างๆ อาจไม่ได้เหมาะกับโรงแรมใดโรงแรมหนึ่ง แต่เป็นข้อมูล ในภาพรวมสำหรับธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท ซึ่งเราทุกคนต้องอดทนและมีความยืดหยุ่นต่อสถานการณ์

Sharma ยังตั้งข้อสังเกตถึงคำพูดของ ชาร์ลส์ ดาร์วิน ว่าใช้ได้กับวิกฤติในปัจจุบัน “การที่โรงแรมไหนจะไปต่อได้ และไปรอด ไม่ใช่เพราะเป็นผู้ที่แข็งแกร่งหรือฉลาดที่สุด แต่ขึ้นอยู่กับผู้ที่สามารถจัดการกับการเปลี่ยนแปลง ได้ดีที่สุดจึงจะอยู่รอด และจะหาอย่างไรให้การปฏิบัติงานเป็นระบบที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยพยายามมองหา โซลูชันในขนาดที่ให้กับโรงแรมของคุณและลงมือทำ เพราะนั่นเท่ากับว่าคุณจะฟื้นตัวได้เร็วเมื่อโควิด19ผ่านไป”

I Meet Hotel จะจัดสัมมนาออนไลน์ครั้งถัดไปในวันที่ 15 เมษายนนี้ ซึ่งจะกล่าวถึงโอกาสและความท้าทายในการ ทหารายได้ใหม่ผ่านพันธมิตร ผู้สนใจร่วมสัมมนาออนไลน์สามารถลงทะเบียนหรือขอข้อมูลเพิ่มเติมได้ คลิก <https://www.imeethotel.com/webinar/> หรืออีเมล [kristian@imeethotel.com](mailto:kristian@imeethotel.com)

ข้อมูลเพิ่มเติม: <https://www.imeethotel.com>

###

เกี่ยวกับ I MEET HOTEL

I Meet Hotel เป็นงานแสดงอุตสาหกรรมโรงแรมระดับโลกแห่งแรก ที่เชื่อมผู้ประกอบการโรงแรมสู่อนาคตของ ธุรกิจการบริการ ผ่านงานประชุมที่เต็มไปด้วยข้อมูลสำคัญในการสร้างความภักดีของลูกค้า เป็นงานประชุมระดับโลกของภาคธุรกิจโรงแรม ที่ให้ความสำคัญกับการสร้างเครือข่าย ซึ่งจะช่วยให้ผู้เข้าร่วมงานทุกคนได้พบปะพูดคุย แลกเปลี่ยนประสบการณ์ พัฒนาธุรกิจใหม่ๆ สร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันและสร้างแรงบันดาลใจในการทำธุรกิจ งานประชุม I Meet Hotel จัดขึ้นเมื่อเร็วๆนี้ที่ คราคูฟ อีสตันบลู และอัมสเตอร์ดัม สำหรับงานประชุมในปี 2020 จะจัด ให้มีขึ้นที่กรุงปารีส (15 ก.ย.) กรุงมิลาน (29 ต.ค.) และที่ SHMS สวิตเซอร์แลนด์ (28 พ.ย.)

ติดต่อสำนักงาน I MEET HOTEL

Kristian Lupinski | PR & Event Manager | E: [kristian@imeethotel.com](mailto:kristian@imeethotel.com) | T: +31 85 888 6190