ธุรกิจโรงแรมกับความท้าทาย: ปรับอย่างเซียนเปลี่ยนรับ COVID-19



- 

- 
Grande Centre Point
PLOENCHIT
- 

- 

- 

หนึ่งในธุรกิจที่ได้รับผลกระทบอย่างหนักจากโควิด-19 คือ ธุรกิจภาคท่องเที่ยวและบริการ โดยเฉพาะธุรกิจโรงแรม ที่ต้องเผชิญความท้าทายจากการไม่มีลูกค้าเลย เนื่องจากต้องพึ่งพานักท่องเที่ยวจากต่างชาติที่ขณะนี้หายไปเกือบหมด โดยจะเห็นข่าวโรงแรมหลายแห่งต้องปิดตัว หรือลดพนักงาน มีการปรับราคา

ห้องพัก และนำบริการอื่นมาขายเช่นการบริการเดลิเวอรี่อาหาร

วันนี้จะพาไปดูกลุ่มโรงแรมแบรนด์ไทย และการปรับตัวไปสู่ธุรกิจอนาคต อย่างเครือโรงแรม แกรนด์ เซนเตอร์ พอยต์ ถึงกลยุทธ์การบริหารโรงแรม เพื่อฝ่าวิกฤติ โควิด19 นี้ กลยุทธ์ที่ว่านี้คือ “หาโอกาสในวิกฤต” จากประสบการณ์บริหารที่พักทั้งระยะยาวมากว่า 20 ปี และ ที่พักโรงแรมกว่า 10 ปี แนวคิดนี้คือ

1. การใช้ข้อมูล Big Data ในการวิเคราะห์พฤติกรรมและความต้องการของลูกค้า โรงแรม แกรนด์ เซนเตอร์ พอยต์ พัทยา ซึ่งตั้งอยู่บนศูนย์การค้า เทอร์มินอล21 พัทยา ได้ใช้กลยุทธ์ นี้เพื่อดึงนักท่องเที่ยวกลับมาเที่ยวหลังจากประกาศเปิดเมืองพัทยา และผ่อนคลายล็อคดาวน์ให้ท่องเที่ยวได้ โดยเน้นตลาดกลุ่มคน domestic โดยเฉพาะกลุ่มครอบครัว ที่ต้องการหาที่พักที่เดินทางสะดวก ตอบโจทย์การเข้าพักได้ทั้งครอบครัว เนื่องจากโรงเรียนและสถานที่เล่นของเด็กปิดไปเป็นเวลานาน กลุ่มครอบครัวจึงเป็นกลุ่มแรกที่กลับมาท่องเที่ยว โดยทางโรงแรมยังเพิ่มมาตรการป้องกันความปลอดภัย และความสะอาด เพื่อคลายความกังวลของผู้ปกครอง ซึ่งโปรโมชั่น ที่เป็นที่นิยมนั้นคิดขึ้นมาจากการใช้ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่ผ่านมา สร้างเป็นโปรโมชั่นที่ตอบโจทย์ลูกค้า อาทิ โปรโมชั่นเด็กพักฟรี และโปรโมชั่นล่าสุด เที่ยววันธรรมดา เป็นต้น

2. ใส่ใจใน Guest Journey ประสบการณ์การเข้าพัก ความสะดวกสบาย และ Flexibility คือปัจจัยหลักที่เครือฯใส่ใจที่โรงแรมแกรนด์ เซนเตอร์ พอยต์ ทุกสาขาในกรุงเทพ เข้าใจถึงความคุ้มค่า จึงมีนโยบาย พักได้ 24 ชั่วโมง สำหรับลูกค้าได้พักผ่อนอย่างเต็มที่ ที่โรงแรม โดยโรงแรม แกรนด์ เซนเตอร์ พอยต์ เพลินจิต ขยายความคุ้มค่านั้นโดยอัพเกรดทุกการจองผ่านโปร 24 Hours Stay จากห้องเดอลักซ์เป็น ห้อง 1 Bedroom Suite สำหรับผู้ที่สนใจสามารถเลือกซื้อวอยเชอร์ห้องพักได้ที่ https://voucher.grandecentrepointhotels.com/ โดยราคาพิเศษนี้สิ้นสุดวันที่ 10 กรกฎาคมนี้เท่านั้น

สำหรับด้านความสะดวกสบาย โรงแรม แกรนด์ เซนเตอร์ พอยต์ ราชดำริ ตอบโจทย์ลูกค้าที่ให้ความสำคัญในเรื่องขนาดห้องพัก และความสะดวกสบายเหมือนอยู่บ้าน ด้วยห้องแกรนด์ เดอลักซ์ ขนาด 44 ตารางเมตร ซึ่งในห้องพักมีเครื่องซักผ้า และเครื่องครัวให้บริการ

เครือฯ ได้รับมาตรฐาน Amazing Thailand Safety & Health Administration (SHA) ซึ่งเป็นมาตรฐานที่ได้รับการรับรองจาก การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และกระทรวงสาธารณสุข และพัฒนาบริการให้ดียิ่งขึ้น เพื่อคลายความกังวลในการเดินทางตั้งแต่ online pre-check-in, E-butler services ซึ่งลูกค้าสามารถสำรองการใช้พื้นที่อาทิ สระว่ายน้ำ ฟิตเนส หรือสั่งอาหารล่วงหน้าได้

3. การเข้าถึงกลุ่มลูกค้าใหม่ และธุรกิจใหม่ เครือโรงแรมฯ ติดตามสถานการณ์ นโยบายท่องเที่ยวและพฤติกรรมการเดินทาง ตลอดเวลา โดยเฉพาะ มาตรการผ่อนคลายล๊อคดาวน์การเดินทางในแต่ละประเทศ โรงแรม แกรนด์ เซนเตอร์ พอยต์ พนักงานทุกคนได้รับการฝึกอบรมขั้นสูงด้านความสะอาดและความปลอดภัย อาทิ โรงแรม แกรนด์

เซนเตอร์ พอยส์ สุขุมวิท 55 ได้รับการรับรองจากกระทรวงสาธารณสุขและกระทรวงกลาโหม ผ่านการตรวจเป็น Alternative State Quarantine ซึ่งมีเพียง10โรงแรมในไทยที่ผ่านการตรวจสอบนี้ โดยโรงแรมให้บริการทั้งลูกค้าชาวไทย และนักธุรกิจต่างชาติที่ผ่านการรับรองจากสถานกงสุลและมีเอกสารรับรองการทำงานในไทย โดยทางโรงแรมจัดที่พักชั้นพิเศษแยกจากลูกค้าโรงแรม เพื่อเป็นที่พักของลูกค้ากลุ่มนี้

4. ยกระดับมาตรฐานการให้บริการพร้อมรับการประชุมแบบ New Normal **การบริการห้อง**ประชุมยุค New Normal ของโรงแรมในกลุ่ม แกรนด์ เซนเตอร์ พอยต์ ดำเนินการตามแนวปฏิบัติด้านสุขอนามัยสำหรับอุตสาหกรรมไมซ์ (MICE Venue Hygiene Guidelines) ซึ่งจัดทำโดย TCEB และสมาคมโรงแรมไทย เริ่มตั้งแต่ตั้งจุดตรวจคัดกรองอุณหภูมิร่างกายผู้เข้าร่วมงานบริการแอลกอฮอล์ฆ่าเชื้อ มีการลงทะเบียนผู้เข้าร่วมงาน รวมทั้งขอความร่วมมือผู้เข้าร่วมประชุมสวมใส่หน้ากากอนามัย โดยมีการจัดโต๊ะสำหรับการประชุมให้มีระยะห่างระหว่างกันอย่างน้อย 1 เมตร พร้อมจัดเสิร์ฟอาหารว่างและอาหารกลางวันแบบ 1 ท่านต่อ 1 ชุด ขณะที่พนักงานบริการทุกคนจะใส่หน้ากาก ถุงมือ ตลอดเวลา มีการพ่นฆ่าเชื้อห้องประชุม และทำความสะอาดอุปกรณ์หลังการใช้งานทุกครั้ง และทำความ รวมทั้งเช็ดทำความสะอาดบริเวณจุดที่มีการสัมผัสบ่อย ทุก 30 นาที โดยโรงแรม แกรนด์ เซนเตอร์ พอยต์ เทอร์มินอล 21 ได้รับตราสัญลักษณ์มาตรฐาน Thailand MICE Venue Standard (TVMS) จากสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (TCEB) สนใจสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติม หรือ ขอใบเสนอราคาได้ที่
www.gcpmeeting.com

ที่กล่าวมาคือแนววิธีการปรับรูปแบบการให้บริการของโรงแรมหลังวิกฤตโควิด เพื่อให้สอดคล้องกับแนวโน้มของตลาดและพฤติกรรมที่เปลี่ยนไปของกลุ่ม แกรนด์ เซนเตอร์ พอยต์ โดยการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ต่าง ๆ เหล่านี้จะประสบความสำเร็จได้จำเป็นต้องมีปัจจัยพื้นฐานที่ดีของธุรกิจด้วย ซึ่งจุดเด่นประการหนึ่งของกลุ่มแกรนด์ เซนเตอร์ พอยต์ ก็คือ มีโรงแรมในกลุ่มอยู่ด้วยกันหลายแห่งในทำเลย่านธุรกิจใจกลางเมืองที่เดินทางสะดวกสบายทั้งในกรุงเทพฯ และพัทยา ได้แก่ โรงแรม แกรนด์ เซนเตอร์ พอยต์ เพลินจิต โรงแรม แกรนด์ เซนเตอร์ พอยต์ เทอร์มินอล 21 โรงแรม แกรนด์ เซนเตอร์ พอยต์ ราชดำริ โรงแรม แกรนด์ เซนเตอร์ พอยต์ สุขุมวิท 55 และโรงแรม แกรนด์ เซนเตอร์ พอยต์ พัทยา จึงเป็นตัวเลือกอันดับต้น ๆ ของลูกค้าที่ต้องการที่พักหรู อยู่สบาย ใจกลางเมือง ที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน