

## 7 กลยุทธ์สู่ความสำเร็จของงานบริการ

รวบรวมโดย 2602

**งานบริการ** โดยเฉพาะด้านธุรกิจโรงแรม ท่านผู้หญิงชนัตต์ ปิยะอุย ผู้บริหารธุรกิจ ในเครือดุสิตธานี ถือคติที่ว่า “ลูกค้าที่มาใช้บริการคือผู้ที่ถูกต้องเสมอ พนักงานทุกคนต้อง ยอมรับใช้ลูกค้าทุกอย่าง และต้องท่องคาถาที่ว่า ห้ามทะเลาะกับลูกค้าอย่างเด็ดขาด”

ส่วนกลยุทธ์ที่ทำให้งานบริการของตระกูลประสบความสำเร็จ และยึดเป็นคัมภีร์ในการ บริหารจัดการธุรกิจมาโดยตลอดมีดังนี้

**กลยุทธ์ที่ 1 บริหารด้วยวิธีการ “ล้อมดอกก่อนวัวหาย”** เพื่อเป็นการป้องกันปัญหา และหากเกิดปัญหา ก็หาทางแก้ไขปัญหาวางอย่างฉับพลันทันที

**กลยุทธ์ที่ 2 “บริการทุกระดับประทับใจ”** โดยเฉพาะมีความรับผิดชอบต่ลูกค้า และ ปฏิบัติต่อลูกค้าผู้มาใช้บริการเสมือนญาติ โดยมีหลักที่ว่า เสนอสถานที่ที่ดี บริการที่ดี อาหารที่ดี พร้อมกับดูแลลูกค้าที่มาใช้บริการเป็นอย่างดี สร้างความประทับใจแก่ลูกค้า

**กลยุทธ์ที่ 3 “โฆษณาประชาสัมพันธ์”** ด้วยการเลือกเน้นการโฆษณาเฉพาะสื่อที่เข้า ตรงถึงกลุ่มลูกค้า และเน้นการประชาสัมพันธ์ในกลุ่มเป้าหมายเพื่อสร้างความเชื่อมั่นในสินค้าและ บริการ

**กลยุทธ์ที่ 4 “เฟ้นหาตัวแทนหรือเอเยนต์ที่มีคุณภาพ”** โดยเลือกเฟ้นหาบริษัท ท่องเที่ยวทั้งภายในประเทศและต่างประเทศที่มีคุณภาพ และมีเครือข่ายที่กว้างขวางเป็นตัวแทนขาย

**กลยุทธ์ที่ 5 “ประสานงานและร่วมมือกับองค์กรของรัฐ”** โดยให้ความร่วมมือกับ องค์กรหลักของประเทศ และเน้นพัฒนากิจกรรมการขายร่วมกับหน่วยงานหลัก เช่น การท่องเที่ยว แห่งประเทศไทย (ททท) และร่วมมือกับกลุ่มธุรกิจโรงแรมด้วยการก่อตั้งสมาคม และชมรมต่างๆ เพื่อให้เกิดการขายและการตลาดสากล

**กลยุทธ์ที่ 6 “คุณภาพเหนือปริมาณ”** โดยยึดปรัชญาในการดำเนินธุรกิจที่ว่า “ทำ อะไรต้องทำให้ดีที่สุด ด้วยการพัฒนาตนเอง พร้อมกับปรับปรุงคุณภาพของการบริการอยู่เสมอ เพื่อให้ก้าวล้ำหน้าคู่แข่ง รวมทั้งรักษามาตรฐานและคุณภาพให้คงที่ นำสิ่งใหม่ๆ มาพัฒนากิจการ เสมอ

**กลยุทธ์ที่ 7 “บุคลากรสำคัญที่สุด”** โดยเน้นให้พนักงานเพิ่มพูนความรู้และพัฒนา ตนเองทางด้านธุรกิจ เพื่อให้พนักงานมีคุณภาพและประสิทธิภาพ มีความสามารถในการทำงานเป็น ทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

7 กลยุทธ์สู่ความสำเร็จของงานบริการที่กล่าวมาทั้งหมด หากเจ้าหน้าที่ และพนักงาน ไม่มีใจในการให้บริการ (**Service Mind**) และไม่พร้อมที่จะ “อึ้งง่าย สบายทัก รักผู้อื่น ดีนอยู่เสมอ” งานบริการก็จะไม่ประสบความสำเร็จอย่างแน่นอน

\*\*\*\*\*

ข้อมูลจาก

อ.ส.พ.สยามรัฐ “เส้นทางเจ้าสัว”