อาหารสมอง

วีรกร ตรีเศศ

สายการบินกับโรงแรมราคาถูก

อาหารรสดีราคาถูกก็มีแล้ว สายการบินราคาถูกก็มีแล้ว แล้วทำไมโรงแรมราคาถูกชั้นดีจะมีบ้างไม่ได้ บัดนี้โรงแรมดังว่าในชื่อ Tune Hotels กำลังระบาดไปทั่วโลกอย่างน่าสนใจ

เว็บไซต์ของโรงแรมนี้เวลาที่คนจองเข้าไปจะถามว่า "ท่านจะเลือกซื้อสิ่งใดเพิ่มเติมบ้าง" ใช่แล้วครับ สิ่งที่โรงแรมมีให้คือห้องนอนมีเตียงมีผ้าปูที่นอน มีห้องน้ำสะอาด แต่ไม่มีผ้าเช็ดตัว ไม่มีสบู่ แชมพู และอื่นๆ ที่ปกติมีอยู่ในห้องน้ำให้ ไม่มีโทรศัพท์ ไม่มีตู้เย็น ไม่มีโทรทัศน์ ไม่มีบริการอินเตอร์เน็ต ฯลฯ

ถ้าต้องการสิ่งเหล่านี้ก็มีให้ แต่ต้องจ่ายเงินเพิ่มเติม ทั้งนี้ เพราะเป็นโรงแรมพิเศษแบบเครื่องบินราคาถูกนั่นแหละ หากอยู่ในมาเลเซียและต้องการผ้าเช็ดตัวและเครื่องห้องน้ำก็จ่ายเพิ่มอีกชุดละ 50 บาท ถ้าต้องการบริการโทรทัศน์หรืออินเตอร์เน็ตก็จ่ายเพิ่มอีก 150 บาทต่อวัน

สิ่งที่โรงแรมนี้ทำ ไม่ได้แตกต่างกว่าสายการบินราคาถูกที่ชาร์จค่าอาหาร น้ำหมอน การขนถ่ายกระเป๋า ฯลฯ ทั้งนี้ เพราะราคาที่ผู้บริโภคจ่ายนั้นเป็นบริการที่ไม่รวมสิ่งอื่นๆ ถ้าถามว่าและไปได้ดีไหม ตอบสั้นๆ ได้ว่า "ระเบิด" ครับ

Tune Hotels เป็นส่วนหนึ่งของอาณาจักรธุรกิจของเศรษฐีชาวมาเลเซียชื่อ Tony Fernandes ผู้ก่อตั้งสายการบินราคาถูก AirAsia (สำหรับ AirAsia ในส่วนของไทยแลนด์เข้าใจว่าเจ้าของอยู่ดูไบหรือไม่ก็บรูไนในปัจจุบัน) และใช้การดำเนินธุรกิจในลักษณะเดียวกัน ("ถ้าเป็นเลิศสุดไม่ได้ เป็นคนแรกไม่ได้ ก็ต้องแตกต่างจากชาวบ้านเขา") กับธุรกิจการบินซึ่งถือได้ว่า แหวกแนว

การ "คิดนอกกรอบ" เช่นนี้เป็นผลให้อัตราการเข้าพักของโรงแรมที่มีอยู่ 12 แห่งในอังกฤษ อินโดนีเซีย และมาเลเซีย อยู่ในระดับมากกว่าร้อยละ 90 ในขณะที่ตัวเลขเฉลี่ยของอุตสาหกรรมโรงแรมในเอเชีย และยุโรปอยู่ที่ร้อยละ 63

นับตั้งแต่เปิดโรงแรมแรกในกัวลาลัมเปอร์ในปี 2007 จนถึงปัจจุบัน มีคนพักไปแล้วมากกว่า 1 ล้านคน

องค์ประกอบสำคัญที่ทำให้ประสบความสำเร็จก็คือราคา สำหรับ Tune ในลอนดอนซึ่งเพิ่งเปิดเมื่อเดือนกันยายน 2010 ค่าห้องพักตกคืนละ 35 ปอนด์ (1,785 บาท) ซึ่งต่ำกว่าอัตราปกติมากพอควร โดยเฉพาะหากไปเทียบกับโรงแรมสามสี่ดาว โรงแรมแห่งนี้ห้องเต็มเกือบตลอดเวลา

คาดว่าก่อนปี 2015 จะเปิดทั้งหมด 100 โรงแรม เกือบทั้งหมดร่วมทุนกับนักธุรกิจในประเทศที่ไปเปิด (ปลายปีนี้จะเปิดโรงแรมในไทยและฟิลิปปินส์) ปีหน้าจะเปิด 3 โรงแรมต่อเดือน! ซึ่งรวมไปถึงอีก 4 โรงแรมที่จะเปิดในลอนดอน

กลุ่มนี้ตั้งใจจะไปเปิดในออสเตรเลีย อินเดีย และสหรัฐอเมริกา ด้วย

โรงแรมถูกในยุโรปและสหรัฐอเมริกา (เรียกว่า motel ก็มีโดยไม่มีม่านรูด) นั้นมีมาช้านาน

แล้ว แต่เป็นแบบให้บริการผ้าเช็ดตัว เครื่องห้องน้ำ บริการตู้เย็น โทรทัศน์ ฯลฯ เหมือนโรงแรมใหญ่แต่หรูหราน้อยลง

ส่วน Tune Hotels นั้นฉีกแนวออกไปโดย "ถูกกว่า" เพราะไม่ต้องให้บริการเหล่านี้ ถ้าต้องการค่อยให้จ่ายเพิ่ม

เอเชียนั้นเป็นเป้าหมายสำคัญของธุรกิจโรงแรม เพราะมีการท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นมากทุกที่ใน 3-4 ปีที่ผ่านมา โดยเฉพาะการท่องเที่ยวในเอเชียด้วยกันเอง ในปี 2010 จีนมีนักท่องเที่ยวเข้าประเทศ 56 ล้านคน ในปี 2009 มีนักท่องเที่ยวเข้ามาเลเซีย 24 ล้านคน ไทย 14.2 ล้านคน ฮ่องกง 17 ล้านคน มาเก๊า 10.4 ล้านคน สิงคโปร์ 7.5 ล้านคน อินโดนีเซีย 6.3 ล้านคน ญี่ปุ่น 6.8 ล้านคน ฯลฯ ซึ่งตัวเลขเหล่านี้สะท้อนฐานะทางเศรษฐกิจของผู้คนในภูมิภาคนี้

STR Global ประมาณการว่าขณะนี้ในเอเชียมีโรงแรมที่อยู่ระหว่างการก่อสร้าง 1,100 โรงแรม รวม 290,000 ห้อง ซึ่งน้อยกว่าในสหรัฐอเมริกาที่มี 322,000 ห้อง แต่ก็มากกว่ายุโรปที่มี 125,400 ห้อง

ค่าที่พักโดยเฉลี่ยของโรงแรมในแถบ Asia-Pacific สูงกว่าภูมิภาคอื่นใดในโลก (ในขณะที่ค่าแรงของภูมิภาคต่ำ คิดดูก็แล้วกันว่าจะทำกำไรได้ดีขนาดไหน) ซึ่งแสดงให้เห็นถึงกำลังจ่ายของนักท่องเที่ยวของภูมิภาค โรงแรมสี่ห้าดาวใหม่เปิดตัวกันมากมายในฮ่องกง มาเก๊า ปักกิ่ง เซี่ยงไฮ้ เพื่อรับกีฬาโอลิมปิกในปี 2008 และ World Expo ในปี 2010 ไม่ว่าจะเป็นกลุ่ม Accor / Marriott International / หรือ Fairmont

อย่างไรก็ดี ยังมีนักท่องเที่ยวอีกเป็นจำนวนมากที่กระเป๋าไม่หนัก แต่เดินทางไปเที่ยวได้เพราะสายการบินราคาถูก (ก็ด้วยสายการบินกลุ่มเดียวกันนั่นแหละ) และต้องการที่พักราคาถูกเอาไว้แค่นอน เพราะเวลาเกือบทั้งหมดหมดไปกับการช็อปปิ้ง ท่องเที่ยวนอกโรงแรม โรงแรมกลุ่มนานาชาติราคาปานกลาง เช่น Holiday Inn Express / Wyndham Hotel Group / Ramada / Super 8 ฯลฯ ก็ขยายตัวรับมือกลุ่มเหล่านี้เช่นกัน

นักท่องเที่ยวเหล่านี้ส่วนหนึ่งเมื่อเผชิญกับโรงแรมแนวสายการบินราคาถูกก็เอนเอียงไปพักที่ Tune Hotels ส่วนที่เหลือก็มีทางเลือกคือราคาปานกลาง ทั้งสองลักษณะของการพัก ทำให้ในบางพื้นที่โรงแรมสี่ห้าดาวสู้ไม่ได้

น้ำจิ้มอาหารสมอง :

To know what is right and not do it is as bad as doing wrong.

หากรู้ว่าสิ่งใดถูกต้องแล้วไม่ทำก็เลวพอๆ กับทำสิ่งที่ผิด

ความสำเร็จของ Tune Hotels อยู่ที่การสนับสนุนให้ผู้พักคาดหวังจากบริการราคาถูกน้อยลง และให้เลือกจ่ายเพิ่มสำหรับบริการที่ต้องการ สถานการณ์เช่นนี้ทำให้สามารถลดต้นทุนลงได้เป็นอันมาก ซึ่งทำให้การตั้งราคาต่ำเป็นไปได้

ตัวอย่างของการลดต้นทุนลงในบางแห่งของ Tune ได้แก่การที่ผู้พักพอใจกับการไม่มีเครื่องปรับอากาศ ซึ่งทำให้สามารถลดค่าไฟฟ้าลงได้มาก เมื่อค่าที่พักราคาไม่สูงก็ดึงดูดแขกซึ่งมีอยู่เป็นตลาดใหญ่ และทยอยเดินทางมาพักด้วยสายการบินราคาถูกอย่างไม่หยุดหย่อน

การท่องเที่ยวของคนทั่วโลกไม่ต่ำกว่า 800 ล้านคนต่อปี ก่อให้เกิดช่องว่างระหว่างความต้องการและสิ่งสนองตอบ

ใครที่มองเห็นช่องว่างนี้และสามารถเข้าไปเติมอย่างก่อให้เกิดความพอใจแก่ผู้บริโภคได้ ผู้นั้นก็จะประสบความสำเร็จทางธุรกิจเสมอ ●

เครื่องเคียงอาหารสมอง :

ประกาศจากฝ่ายทรัพยากรบุคคล

1. การแต่งกาย บริษัทขอแนะนำพนักงานทุกท่านว่า ท่านควรแต่งกายให้เหมาะสมกับฐานเงินเดือนของท่าน เพราะถ้าทางบริษัทเห็นว่าท่านใส่รองเท้า Prada ราคา 30,000 บาท และถือกระเป๋า Gucci ราคา 40,000 บาท มาทำงานแล้วล่ะก็ บริษัทขอสันนิษฐานว่าฐานเงินเดือนของท่านเหมาะสมดีอยู่แล้ว ไม่เห็นควรต้องขึ้นเงินเดือนแต่อย่างใด

2. การลาป่วย บริษัทไม่ยอมรับใบรับรองแพทย์ หรือคำวินิจฉัยใดๆ ที่ระบุว่าท่านป่วย เพราะถ้าท่านสามารถไปพบแพทย์ได้ ท่านก็น่าจะมาทำงานได้

3. การผ่าตัด ห้ามพนักงานทำการผ่าตัดใดๆ ทั้งสิ้น ตราบเท่าที่ท่านยังเป็นพนักงานของที่นี่ ท่านจำเป็นต้องมีอวัยวะครบถ้วน ท่านไม่สามารถตัดสินใจยักย้ายถ่ายเทหรือตัดอวัยวะใดๆ ทิ้งเพราะบริษัทว่าจ้างท่านครบทุกส่วนและไม่บุบสลาย การยักย้ายถ่ายเทอวัยวะใดๆ ถือว่าเป็นการละเมิดต่อสัญญาจ้างงาน

4. การลากิจ พนักงานมีสิทธิ์ลากิจได้ 104 วันต่อปี ได้แก่ วันเสาร์ และวันอาทิตย์

5. การลาพักร้อน บริษัทยินดีอนุญาตให้พนักงานลาพักร้อนได้ในช่วงเดียวกันของทุกปี โดยบริษัทขอประกาศให้วันที่ 31 ธันวาคม และวันที่ 1 มกราคม เป็นวันหยุดพักผ่อนประจำปี

6. การลาเพื่อไปร่วมพิธีศพ การลางานเพื่อไปร่วมพิธีศพไม่ถือว่าสมเหตุสมผลเนื่องจากท่านไม่สามารถทำให้เพื่อน ญาติ หรือเพื่อนร่วมงานฟื้นขึ้นมาได้ แต่หากพนักงานจำเป็นต้องไปร่วมพิธีศพ พิธีควรจะจัดในช่วงเย็นหลังเวลาเลิกงาน บริษัทยินดีให้ท่านออกไปก่อนเวลาเลิกงาน 1 ชั่วโมง

7. การลาอันเนื่องมาจากเสียชีวิต ถือเป็นการลาอย่างสมเหตุสมผล อย่างไรก็ตาม พนักงานควรแจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย 2 สัปดาห์ เพื่อที่บริษัทจะได้หาและฝึกพนักงานใหม่ขึ้นมาแทน

8. การใช้ห้องน้ำ เนื่องจากเวลาในการใช้ห้องน้ำนานเกินไป จึงขอให้พนักงานปฏิบัติดังนี้ ให้พนักงานเข้าห้องน้ำเรียงตามลำดับอักษร เช่น พนักงานที่ชื่อขึ้นต้นด้วย 'ก' ให้เข้าห้องน้ำในเวลา 08.30-08.50 น. และพนักงานที่ชื่อขึ้นต้นด้วย "ข" ใช้เวลา 08.50-09.10 น. ตามลำดับ ท่านใดที่ไม่สามารถเข้าห้องน้ำได้ในเวลาที่กำหนด ขอให้รอเข้าในวันถัดไปเมื่อถึงรอบของท่านอีกครั้ง ถ้าท่านจำเป็นต้องเข้าห้องน้ำเป็นกรณีฉุกเฉินขอให้สลับเวลากับพนักงานท่านอื่น แต่ทั้งนี้ต้องได้รับอนุญาตจากหัวหน้างานเป็นลายลักษณ์อักษร (ไม่จำเป็นต้องบันทึกลงบนกระดาษชำระก็ได้)

9. เวลาพักกลางวัน พนักงานที่มีน้ำหนักต่ำกว่ามาตรฐานสามารถพักกลางวันได้ 1 ชั่วโมง เพื่อรับประทานอาหารให้มากขึ้น จะได้ดูมีสุขภาพที่ดี สำหรับพนักงานที่มีน้ำหนักอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานสามารถพักได้ 30 นาที เพื่อจะได้รักษาหุ่นให้ดูดีเหมือนเดิม ส่วนพนักงานที่มีน้ำหนักเกินกว่ามาตรฐาน เพียงพอแล้วสำหรับการดื่มเครื่องดื่มธัญพืช และรับประทานยาลดความอ้วน

ทั้งนี้มีผลตั้งแต่วันที่ท่านอ่านประกาศนี้จบทันที