

รายงานการศึกษาดูงานเรื่อง มาตรฐานบริการลูกค้า
ระหว่างวันที่ 18-19 สิงหาคม 2558
ณ โรงแรมดาราเทวี จังหวัดเชียงใหม่



คณะทำงานจัดการความรู้ เรื่องมาตรฐานบริการลูกค้า ได้เข้าศึกษาดูงาน ณ โรงแรมดาราเทวี จ.เชียงใหม่ โดยได้รับเกียรติจากคุณสุทธิดา วงษ์จ๋อน ผู้จัดการด้านการพัฒนาและสนับสนุนการเรียนรู้ (Assistant Learning & Development Manager) เป็นประธานให้การต้อนรับและเป็นวิทยากรบรรยายในครั้งนี้

โรงแรมดาราเทวี ได้รับเลือกให้เป็นหนึ่งในสุดยอดโรงแรมระดับโลก ของนิตยสารคอนเดนาสต์ ทราเวลเลอร์ (สหรัฐอเมริกา) ซึ่งเป็นการจัดลำดับประจำปี 2558 นอกเหนือจากนี้ ทางโรงแรมยังได้รับรางวัลโกลด์ เซอร์เคิล อวอร์ด ประจำปี 2557 จาก อโกต้าดอทคอม ซึ่งเป็นผู้นำด้านการให้บริการเว็บไซต์สำรองห้องพักโรงแรมระบบออนไลน์ระดับโลก โดยรางวัลอันทรงเกียรตินี้มอบให้กับโรงแรมพันธมิตรที่เป็นตัวอย่าง **ความเป็นเลิศด้านการบริการตามมาตรฐานระดับโลก** ให้บริการเหนือความคาดหวังของแขกผู้มาเยือน โดยจัดอันดับผลรางวัลตามข้อคิดเห็นของลูกค้าที่ใช้บริการผ่านการจองห้องพักระบบออนไลน์บนเว็บไซต์อโกต้าดอทคอม

โรงแรมดาราเทวีมีจุดขายที่ไม่เหมือนใคร คือ ความตั้งใจในการสืบทอดงานด้านสถาปัตยกรรมเพื่อให้เป็นเมืองวัฒนธรรมที่ยิ่งใหญ่ของเอเชีย ต่อเชื่อมกับวิสัยทัศน์ที่จะพัฒนาให้เป็นโรงแรมระดับโลก และสิ่งหนึ่งที่ผู้บริหารให้ความสำคัญมาตลอดคือ **“การสร้างคน”** ให้มีจิตวิญญาณในการบริการโดยมีการถ่ายทอดให้กับพนักงานทุกคน มีหน่วยงานด้านบุคลากรที่จะคัดเลือกพนักงานใหม่ มีการออกแบบหลักสูตรด้านฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร มีพนักงานทั้งหมด 550 คน ส่วนใหญ่เป็นคนในพื้นที่ และมีบางส่วนเป็นคนจากที่อื่นจึงจำเป็นต้องมีการอบรมให้ทุกคนมีความรู้ความเข้าใจให้เป็นทิศทางเดียวกัน



การประชุมนิเทศนิเทศพนักงานใหม่ของโรงแรมจะจัดให้มีสองวัน วันแรกเริ่มต้นด้วยการสร้างความรู้ความเข้าใจในวัฒนธรรมสากลของบริษัทแม่ (แมนดาริน กรุ๊ป) วัฒนธรรมการปฏิบัติของโอเรียนเต็ล กรุงเทพฯ และวัฒนธรรมประเพณีของคนพื้นถิ่นเป็นอย่างแรก วันที่สอง จะเป็นการฝึกอบรมเกี่ยวกับวัฒนธรรมการบริการ (Service Culture) ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญมาก พนักงานทุกคนต้องทราบถึงความต้องการของแขก และตอบสนองได้ตามความต้องการ ซึ่ง Service Culture ของโรงแรมมีแนวปฏิบัติทั้งหมด 10 ข้อ ดังนี้

1. ต้องจำชื่อแขกที่เข้าพักได้ทุกคน ถือเป็นความประทับใจครั้งแรก (First Impression) การสนทนากับแขก ต้องเรียกชื่อแขก แต่จะไม่เรียกบ่อยครั้ง เพื่อให้เป็นธรรมชาติในการสนทนา สรรพนามในการเรียกแขก คือ คุณผู้หญิง และ คุณผู้ชาย (ในกรณีที่จำชื่อแขกไม่ได้)
2. การสนทนากับแขกในกรณีที่แขกถามถึงสถานที่ เช่น สระว่ายน้ำน้ำอยู่ที่ไหน จะไม่มีการใช้นิ้วชี้ให้แขกไปเอง ต้องพาแขกไปยังสถานที่นั้น
3. พนักงานทุกคนต้องมีความกระตือรือร้นเอาใจใส่แขกไม่ใช่เฉพาะแขกที่เข้าพัก คำว่า “แขก” รวมถึงทุกคนที่เข้ามาเยี่ยม หรือมาติดต่อกับทางโรงแรม
4. Never say no พนักงานทุกคนจะไม่มีการปฏิเสธแขก ถือว่าเป็นการยอมแพ้ ต้องพยายามให้ดีที่สุด
5. สนใจรายละเอียดของแขก จดสิ่งที่แขกร้องขอว่าชอบ หรือไม่ชอบอะไร เช่น แขกดื่มน้ำเปล่าทุกวัน แสดงว่าแขกไม่ดื่มน้ำประเภทอื่นนอกจากน้ำเปล่า ให้เก็บรายละเอียดข้อมูลเหล่านี้ลงในคอมพิวเตอร์ เมื่อแขกมาพักในคราวหน้าจะเกิดความประทับใจว่าไม่ได้มาตั้งนานแล้วเรายังจำได้
6. การรับโทรศัพท์ ควรรับโทรศัพท์เมื่อโทรศัพท์ดังไม่เกิน 4 ครั้ง ไม่ควรรับเร็วจนเกินไปอาจทำให้แขกตั้งตัวไม่ทัน และไม่ควรรู้จำจนเกินไปด้วยอาจทำให้แขกหงุดหงิดได้เช่นกัน
7. การสนทนากับแขกทางโทรศัพท์ ควรให้แขกเป็นฝ่ายวางหูก่อน เพื่อแสดงการให้เกียรติแขก

8. ในกรณีที่มีการโอนสายโทรศัพท์ ควรขออนุญาตแขกก่อน ด้วยคำพูดว่า “ขออนุญาต คุณผู้หญิง/คุณผู้ชาย โอนสายค่ะ/ครับ”
9. ทักทายแขกก่อนเสมอด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส สบตาแขกด้วยความจริงใจ
10. พนักงานทุกคนต้องสร้างคุณค่าให้กับตนเอง มีการพัฒนาและส่งเสริมในเรื่องบุคลิกภาพ (Grooming and Personality Development) โดยโรงแรมจะจัดคอร์สฝึกอบรมเรื่องนี้โดยเฉพาะ ในส่วนเรื่องเครื่องแต่งกายโรงแรมมีสวัสดิการเครื่องแต่งกายที่เป็นแบบฟอร์มให้ทั้งหมด 3 ชุด สิ่งที่สำคัญที่สุดคือต้องมีชื่อติดที่แบบฟอร์ม

นอกจากนั้นทางโรงแรมยังจัดกิจกรรมสันทนาการต่างๆ ให้กับพนักงานเพื่อสร้างขวัญและกำลังใจ เช่น การประกวดร้องเพลงคาราโอเกะ (Karaoke) การจัดงานปาร์ตี้ Family Day กิจกรรม Outing , Walk rally รวมทั้งมีการให้รางวัลแพคเกจท่องเที่ยวต่างประเทศสำหรับพนักงานยอดเยี่ยม และมีโครงการคืนกำไรสู่สังคม CSR จิตอาสา ทำเสื้อมีชื่อ โดยรายได้นำไปสร้างห้องสมุดโรงเรียน เป็นต้น

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. คณะทำงานการจัดการความรู้ KM ได้มีความรู้ความเข้าใจ เพิ่มทักษะ ประสบการณ์ที่เกิดจากประสบการณ์และการเรียนรู้ของผู้อื่นที่เป็นมุมมองใหม่ๆ ในการช่วยกระตุ้นจิตสำนึกในงานบริการ รวมทั้งเป็นการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ แนวคิด หรือมุมมองต่างๆ ร่วมกัน
2. คณะทำงานการจัดการความรู้ KM ได้เห็นถึงเทคนิค รูปแบบ วิธีการปฏิบัติงาน และสามารถนำองค์ความรู้ใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นและเป็นการสร้างคุณค่าให้เกิดขึ้นด้วยการสร้างนวัตกรรมและบริการ
