

กลยุทธ์ระบบสื่อสารในโรงแรมเพื่อให้บริการในรูปแบบที่แขกเป็นศูนย์กลาง

ในสถานะที่มีการแข่งขันสูงในกลุ่มธุรกิจโรงแรม ทุกคนต่างพยายามทำทุกวิถีทางเพื่อให้โรงแรมของตัวเองโดดเด่น และในขณะเดียวกันต้องบริหารค่าใช้จ่ายในการดำเนินการให้ต่ำที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้

ในส่วนของระบบสื่อสาร มีกลยุทธ์หลักๆทางด้านการวางระบบสำหรับธุรกิจโรงแรมที่น่าสนใจ ที่คุณอาจจะนำไปประยุกต์ใช้เพื่อช่วยสร้างความสำเร็จในธุรกิจนี้

เป็นที่ทราบกันดีว่าการทำธุรกิจโรงแรมต้องเริ่มจากความละเอียดในการสังเกตความต้องการของแขก และนำมาออกแบบการบริการทุกด้านให้เป็นที่พึงพอใจ ซึ่งในส่วนของระบบสื่อสารจะต้องมีการจัดเตรียมเครื่องมือเครื่องมือทางด้านสื่อสารที่ดีที่สุด เพื่อให้พนักงานทำหน้าที่ในการให้บริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว เท่านั้นคุณก็พร้อมที่จะให้บริการเป็นเลิศ จนทำให้ห้องสวีทของคุณถูกจองเต็มอยู่ตลอดเวลา

กลยุทธ์หลักๆในการวางระบบสื่อสารที่ว่ำนั้นคือ



สร้างประสบการณ์ดี ๆ ให้กับแขกที่มาพัก

เพื่อให้แขกของคุณได้รับบริการที่ดียิ่งขึ้นก็อยากจะกลับมาพักที่โรงแรมของคุณอีก หรือเพื่อдингแขกรายใหม่ๆเข้ามาพัก คุณอาจจะต้องใช้ระบบสื่อสารแห่งอนาคต (Next-Generation communications system) ซึ่งทำให้คุณสามารถเสนอบริการสื่อสารไปจนถึงบริการทางด้านบันเทิงต่างๆ ในรูปแบบให้แขกเป็นศูนย์กลาง เพื่อให้โรงแรมของคุณล้ำหน้ากว่าโรงแรมอื่น บริการแบบให้แขกเป็นศูนย์กลางนี้รวมถึง room service ที่สามารถปรับแต่งให้แขกเฉพาะรายเสมือนคนรู้จัก ซึ่งบริการเหล่านี้ยังถูกนำเสนอตามภาษาพูดของแขกรายนั้นอีกด้วย

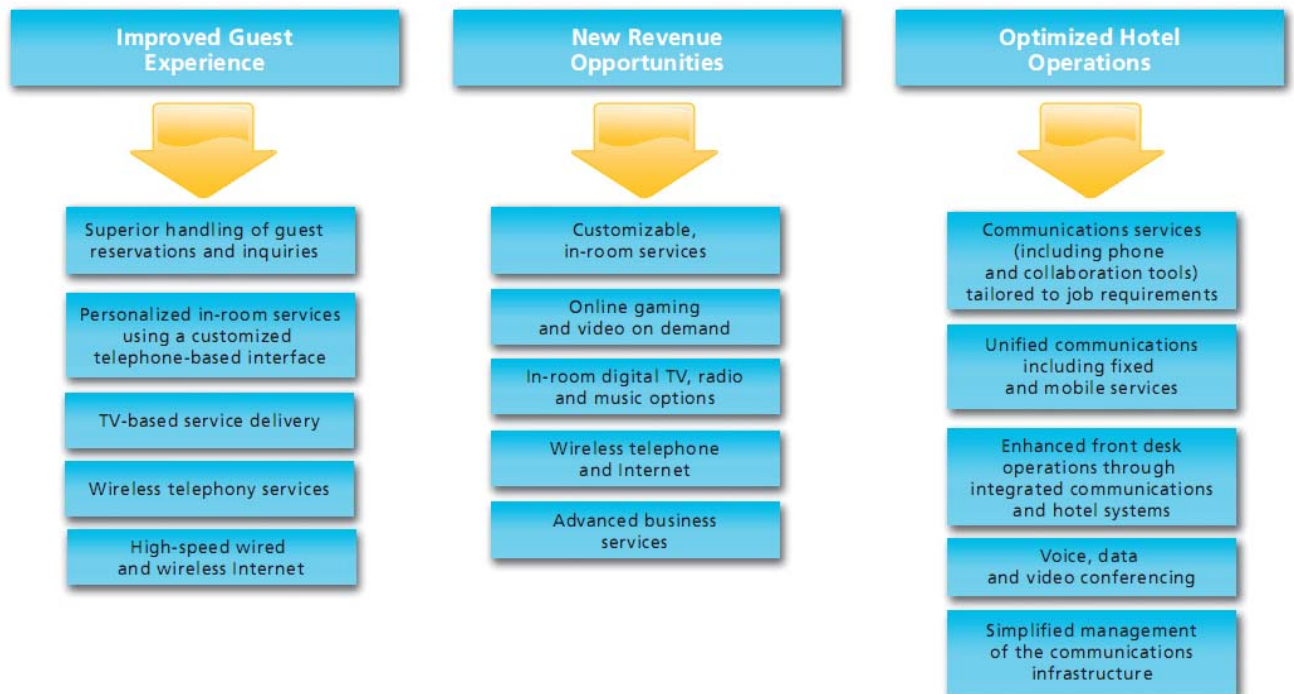
สร้างช่องทางใหม่ๆในการหารายได้

คุณสามารถเพิ่มกำไรด้วยการนำเสนอบริการใหม่ๆที่สร้างรายได้ เช่น การให้บริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย และ Video on demand เป็นต้น ด้วยระบบสื่อสารรุ่นใหม่ๆ คุณสามารถดำเนินการได้เอง และมีโอกาสสร้างรายได้เพิ่มจากบริการเหล่านี้ เพราะคุณไม่ต้องถูกผูกมัดกับการที่ให้บริการ 3rd party มารับช่วงไป เมื่อคุณดำเนินการเอง คุณก็สามารถปรับแต่งการให้บริการเฉพาะรายได้ด้วยตัวคุณเอง แยกก็จะสามารถเข้าให้บริการใหม่ๆเหล่านี้ได้เพิ่มขึ้น

ลดค่าใช้จ่ายในการบริหารโรงแรม

เพื่อให้ค่าใช้จ่ายต่างๆในการบริหารโรงแรมลดลง คุณต้องใช้ระบบสื่อสารที่สามารถเชื่อมต่อบริการหลักๆของโรงแรมเข้าด้วยกัน ทั้งแผนกของห้องพัก แผนกเช็คอินเช็คเอาท์ แผนกซ่อมบำรุงห้องพัก แผนกแม่บ้าน และ แผนก room service พนักงานบริการทั้งหมดต้องสามารถใช้ระบบสื่อสารได้ ไม่ว่าจะอยู่ส่วนไหนของโรงแรม ดังนั้นการมีระบบสื่อสารแบบไร้สายจึงเป็นสิ่งสำคัญ

รูป 1 การใช้กลยุทธ์ระบบสื่อสารในธุรกิจโรงแรม



ต่อไปเราลองมาดูรายละเอียดในแต่ละกลยุทธ์กัน

สร้างประสบการณ์ดี ๆ ให้กับแขกที่มาพัก

แขกที่มาพักโรงแรมไม่ว่าจะเป็นนักธุรกิจ หรือนักท่องเที่ยว มาพักเพียงวันเดียวหรือหลายวัน ย่อมต้องการให้ทางโรงแรมบริการ เป็นอย่างดีเสมือนคนรู้จัก คุณจะต้องทำให้โรงแรมของคุณดูดีที่สุดทุกกระบวนการ ตั้งแต่มีแขกเริ่มติดต่อเข้ามาจองห้องพัก จนกระทั่งเช็คเอาท์ออกไป เพื่อสร้างความประทับใจสูงสุด

ให้ความประทับใจตั้งแต่ก้าวแรก

- เมื่อแขกโทรศัพท์มาเพื่อสอบถามราคาห้องพัก สอบถามจำนวนห้องว่าง หรือ จองห้องพัก ห้องสวีท หรือ จัดสัมมนา คุณจะต้องมีระบบคอลล์เซ็นเตอร์ที่สามารถจัดการอย่างรวดเร็วให้แขกได้คุยกับพนักงานรับสายที่มีความเชี่ยวชาญ ในการให้ข้อมูลในเรื่องนั้นๆมากที่สุดด้วยภาษาพูดของแขกเอง
- ขณะเช็คอิน พนักงานต้อนรับสามารถจัดบริการที่เหมาะสมกับความต้องการของแขกแต่ละราย โดยสามารถ จัดระบบ voice mail, เลือกภาษาที่แขกต้องการเมื่อใช้ระบบ, เลือกว่าแขกจะใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในรูปแบบไหน และกำหนด วิธีการชำระเงิน

ให้บริการสื่อสารที่ทันสมัย

- แขกจะรู้สึกประทับใจในความทันสมัยของ IP Touch phone ซึ่งมีหน้าจอกเป็นวิดีโอที่มีรูปแบบกราฟิกเพื่อแสดง บริการต่างๆภายในโรงแรม เช่น ข้อมูลร้านอาหาร, รายงานพยากรณ์อากาศแบบ real-time, ข้อมูลสำหรับนักท่องเที่ยว และ เที่ยวบิน ซึ่งบริการในรูปแบบนี้สามารถทำได้โดยการเขียนซอฟต์แวร์แอปพลิเคชันเพื่อเชื่อมต่อกับ IP Touch phone โดยใช้ XML

รูป 2 IP Touch phone มีแป้นพิมพ์และปุ่ม one-touch เพื่อเข้าไปดูบริการต่างๆ เช่น เส้นทางเดินรถไฟ



- แยกจะสามารถใช้ Skype ได้ง่ายๆ โดยเพียงแต่กดปุ่ม Skype บนเครื่อง IP Phone ก็สามารถใช้บริการโทรศัพท์ในราคาเยอเมียวได้ เมื่อคุณช่วยแยกประหยัดค่าโทรศัพท์ ก็จะทำให้แยกรู้สึกดีกับสิ่งที่โรงแรมมอบให้เสมือนกับโรงแรมเป็นบ้านอีกหลังหนึ่ง
- แยกสามารถเช็ค voice mail จากเครื่องโทรศัพท์เครื่องใดก็ได้ภายในโรงแรม เช่นอาจจะเช็คจากเครื่องโทรศัพท์ที่อยู่ตามทางเดินภายในโรงแรม
- แยกสามารถใช้บริการสื่อสารทั้งโทรศัพท์และ SMS ได้อย่างเต็มรูปแบบ ไม่ว่าจะอยู่ที่ใดก็ตามในโรงแรม ด้วยโทรศัพท์ไร้สาย WIFI Phone ซึ่งรองรับด้วยระบบ Wireless LAN Switch
- บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงมีความสำคัญมากในปัจจุบัน คุณสามารถให้บริการระบบอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงได้โดยใช้โซลูชั่น LAN Switch หรือ โซลูชั่น Broadband Access ซึ่งเป็นการนำ DSL technology มาใช้ โดยคุณต้องเลือกว่าโซลูชั่นไหนที่เหมาะสมกับความต้องการของคุณ
- ในห้องพัก คุณสามารถให้บริการแบบดิจิทัลโดยยังคงใช้เครื่องโทรศัพท์สำหรับแขกที่ราคาไม่แพง ทั้งนี้สามารถนำเครื่องโทรศัพท์อนาล็อกเครื่องเดิมมาใช้ได้อีก เนื่องจากระบบ IP PABX รุ่นใหม่ๆรองรับ SIP โปรโตคอลซึ่งสามารถแปลงสัญญาณ IP เป็นอนาล็อกได้ เป็นการใช้ ฟังก์ชันต่างๆของโทรศัพท์ในราคาที่ไม่แพง ซึ่งสามารถใช้ Voice over IP, การส่งข้อความ,การประชุมสาย และ การฝากสาย ทั้งหมดนี้เป็นเพียงส่วนหนึ่งของบริการต่างๆบนเทคโนโลยี SIP

การให้บริการแขกนักธุรกิจ

- นักธุรกิจมักชอบใช้ฟังก์ชันต่างๆที่หลากหลาย เช่น หมายเลขสายตรง (ทั้งในการโทรออกและรับสายโดยไม่ผ่านโอเปอเรเตอร์), ระบบฝากข้อความ (Voice mail), ฝากสาย (Call forwarding), ห้ามรบกวน (do not disturb), ตั้งเวลาปลุก (wake up) ทั้งหมดนี้ระบบ IP PABX รุ่นใหม่ๆสามารถรองรับได้
- แยกที่เป็นผู้บริหารระดับสูงมักต้องการบริการเสียงและข้อมูลไร้สายเต็มรูปแบบ แม้ขณะที่ไม่ได้อยู่ในบริเวณโรงแรม แยกยังคงสามารถติดต่อกับพนักงานของทางโรงแรม และเข้าถึงบริการต่างๆของโรงแรมได้ผ่านทางโทรศัพท์มือถือของแยกเอง บริการในลักษณะนี้คือ 'Advance Cellular Extension'



สร้างช่องทางใหม่ๆในการหารายได้

เมื่อโทรศัพท์มือถือเริ่มเข้ามามีบทบาทในการติดต่อสื่อสาร รายได้ของโรงแรมจากการใช้โทรศัพท์ของแขกก็ลดลงเรื่อยๆ ระบบ IP PABX รุ่นใหม่ๆจึงได้นำเสนอหลากหลายไอเดีย ให้โรงแรมสร้างบริการใหม่ๆเพื่อสร้างรายได้เพิ่มขึ้น

▪ Room Services ที่รู้ใจแขก

ถ้าคุณมีการบันทึกข้อมูลว่าแขกคนหนึ่งมักจะสั่งขนมขบเคี้ยวช่วงห้าทุ่มอยู่บ่อยๆ คุณสามารถโปรแกรมให้ทีวีในห้องแขกคนนั้น มีโฆษณาช่วงดึกเป็นโฆษณาขนมขบเคี้ยวให้ดูที่เขาชอบสั่ง หรือถ้าแขกเคยใช้บริการสปาของโรงแรมในการพักผ่อนแล้ว คุณสามารถโปรแกรมให้ IP Phone ในห้องแขกมีโฆษณาบริการสปา

▪ บริการรู้ใจ Video on demand และ เกมออนไลน์

คุณสามารถสร้าง in-room services แบบรู้ใจมากขึ้น เช่น ปรับแต่งรายการให้กับกลุ่มลูกค้าครอบครัว ซึ่งจะสนใจภาพยนตร์ที่เหมาะสมกับเด็กมากกว่าภาพยนตร์สำหรับผู้ใหญ่ เป็นต้น

▪ โทรศัพท์ระบบดิจิตอล

ให้แขกสามารถโปรแกรมรายการที่ต้องการชมในกรณีที่แขกไม่ว่างในช่วงเวลาที่มีรายการนั้น แขกสามารถบันทึกรายการที่ต้องการชมไว้ชมเวลาใดก็ได้ หรือแม้แต่หยุดรายการโปรดไว้เมื่อ room service มาเคาะประตู หรือมีโทรศัพท์เข้าได้

▪ บริการเพลงและวิทยุระบบดิจิตอล

บริการนี้อาจจะเป็นบริการที่ใช้ดึงดูดให้แขกที่คิดถึงบ้านให้เลือกพักห้องพักระดับราคาพรีเมียมก็ได้ คุณสามารถเสนอบริการการฟังรายการวิทยุจากประเทศของแขก โดยการเข้าสู่ระบบรายการวิทยุผ่านบริการดิจิตอล หรืออาจมีบริการเชื่อมต่อ iPod ของแขกเข้ากับระบบสเตอริโอในห้องพัก

▪ บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงแบบไร้สาย และ โทรศัพท์ไร้สาย

สามารถเสนอเป็นบริการพิเศษเพิ่มเติมจากบริการมาตรฐานของ in-room service สำหรับแขกที่ต้องการความเป็นอิสระและชอบความยืดหยุ่น นอกจากนี้ยังมีปุ่ม one touch บนเครื่องโทรศัพท์ไร้สายเพื่อให้แขกนักธุรกิจหรือ tour leader ใช้ติดต่อพนักงานบริการ หรือผู้จัดการของโรงแรม



รูป 3 การให้บริการรายการบันเทิง และรายการทีวี

	<p>Broadcast TV</p> <ul style="list-style-type: none"> • Full-featured electronic program guide • Fully customizable user interface • Program information banners 		<p>Video and music on demand</p> <ul style="list-style-type: none"> • Menus with previews • Video search • VCR-like controls for video play • Digital music and radio • Portable music device integration (e.g. iPod)
	<p>Gaming</p> <ul style="list-style-type: none"> • High-quality console games • Multiplayer gaming • High scores 		<p>TV Internet</p> <ul style="list-style-type: none"> • Web browsing and e-mail on TV • Easy viewing on the TV • Age restrictions and site filtering
		<p>Other hotel services</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wake up calls • Welcome screen • Multilingual interface • Multilingual video sales • View hotel bill • Local information screens • Minibar management • VCR-like controls for video play • Maid and repair service interface • Express check-out 	

ลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ

ระบบสื่อสารแบบองค์รวมทำให้พนักงานทุกคนในโรงแรมสามารถติดต่อกันได้อย่างรวดเร็ว แยกสามารถโทรติดต่อพนักงานบริการ ไม่ว่าพนักงานจะอยู่ในจุดไหน นอกจากนี้ระบบสื่อสารแบบองค์รวมที่ให้อุปกรณ์แบบ real time นี้ยังทำให้แผนกรับจองห้องพักสามารถตอบคำถามต่างๆของแขกได้ ด้วยการเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการด้วยปลายนิ้ว

ให้อุปกรณ์สื่อสารที่เหมาะสมกับประเภทงานของพนักงานแต่ละคน

ในส่วนของระบบ Alcatel-Lucent ได้มีการนำเสนอรูปแบบอุปกรณ์ โดยใช้ลักษณะการทำงานของพนักงานเป็นหลักเกณฑ์ในการออกแบบอุปกรณ์ ซึ่งทำให้คุณสามารถจัดหาอุปกรณ์สื่อสารให้พนักงานแต่ละคนตามความต้องการที่แท้จริง และตามประเภทงานของผู้ใช้

ด้วยวิธีการจัดอุปกรณ์ให้พนักงานตามประเภทของงานของผู้ใช้ พนักงาน IT เพียงแต่ดูแลในส่วนของอุปกรณ์สำหรับผู้ที่เป็นกลุ่ม standard ซึ่งมีจำนวนไม่มากนัก ส่วนผู้ใช้ที่เป็นกลุ่มเฉพาะก็จะดูแลและปรับแต่งเครื่องมือของตัวเอง

ในธุรกิจโรงแรม เราจะเห็นว่าพนักงานที่มีหน้าที่งานที่แตกต่างกันอยู่ 3 กลุ่มหลักๆ

- **Office workers** เช่น พนักงานต้อนรับ, คอลล์เซ็นเตอร์ และ พนักงานบัญชี ต้องการโทรศัพท์แบบมีสาย, unified communication และ ระบบคอลล์เซ็นเตอร์ เพื่อที่จะได้ให้ข้อมูลที่ลูกค้าต้องการได้ทันที
- **On-site roamers** เช่น พนักงานซ่อมบำรุง หรือ พนักงาน back-office ต้องการบริการเสียงและข้อมูลไร้สาย
- **Executives** เช่น ผู้จัดการโรงแรม ต้องสามารถเข้าใช้ระบบสื่อสารของโรงแรมได้มากกว่าพนักงานทั่วไป

ให้พนักงานสามารถติดต่อกันได้ไม่ว่าจะอยู่ที่ใดหรือเวลาใด

โซลูชันที่เพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของพนักงานมีอยู่หลายรูปแบบดังนี้

- สามารถประชุมและทำงานเป็นทีมไม่ว่าจะอยู่ที่ใด โดยใช้อุปกรณ์สื่อสารใดก็ได้ ไม่ว่าจะอยู่ภายในหรือภายนอกโรงแรม ในส่วนของ Alcatel-Lucent มีระบบ Alcatel-Lucent OmniTouch Unified Communications ซึ่งมีฟังก์ชันต่างๆ เช่น My Teamwork และ My Instant Communicator ซึ่งให้บริการเสียง,web,วิดีโอ และ หน้าต่างสนทนาที่ปลอดภัย ดังนั้นพนักงานที่ต้องให้ข้อมูลแก่แขก สามารถเข้าดูข้อมูลล่าสุดได้อย่างง่ายๆ เช่น เวลาที่ต้องรอที่ห้องอาหาร หรือ แพคเกจพิเศษต่างๆ
- คุณสามารถเรียกประชุมได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพไปยังพนักงานที่อยู่ในที่ต่างๆกันได้ โดยระบบ Alcatel-Lucent Automated Message Delivery System ซึ่งระบบนี้ยังสามารถใช้ส่งข้อมูลแบบ broadcast ไปยังลูกทัวร์ที่เพิ่งเดินทางมาถึง หรือแจ้งผู้เข้าร่วมประชุมเมื่อถึงเวลารับประทานอาหาร
- คุณสามารถทำให้ระบบสมบูร์นแบบมากยิ่งขึ้น โดยวางระบบให้เป็น IP Phone ทั้งแบบมีสาย ไร้สาย เชื่อมต่อกับระบบจัดการของโรงแรม โดยการวางระบบไร้สายนั้น จะต้องมีการวางอุปกรณ์ access points ทั้งโรงแรม
- ผู้บริหารและพนักงานที่ไม่ได้ทำงานอยู่กับที่ ยังสามารถใช้โทรศัพท์มือถือกับระบบ IP PABX ของโรงแรมโดยพนักงานจะสามารถติดต่อกัน โดยโทรศัพท์มือถือเป็นเหมือนหมายเลขภายในหมายเลขหนึ่ง ทำให้สามารถติดต่อกันได้ไม่ว่าจะอยู่ที่ไหนหรือเวลาใดโดยใช้เทคโนโลยี Advanced Cellular Extension
- ระบบ IP PABX สามารถเชื่อมต่อกับแอปพลิเคชันอื่นของโรงแรม เช่น Property Management System โดยใช้ การเชื่อมต่อแบบ V24 หรือ Ethernet โปรโตคอล

ระบบสื่อสารเป็นสิ่งที่มีความสำคัญสำหรับการบริหารจัดการโรงแรม แขกที่มาพักต้องใช้ระบบสื่อสารอยู่ตลอด ทั้งโทรศัพท์บ้าน ติดต่อธุรกิจ และสั่งอาหาร พนักงานของโรงแรมต้องใช้ระบบสื่อสารในการทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงใช้ในการต้อนรับสายของแขกที่เรียกใช้บริการต่างๆ การเลือกและการออกแบบระบบสื่อสารของโรงแรม จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องมีการเตรียมการและวางแผนอย่างดีที่สุด

