



## ลูกค้ายคือพระเจ้า แต่พนักงานสำคัญที่สุด

เมื่อดำเนินกิจการร้านอาหารมาได้อย่างราบรื่น และมีแนวโน้มที่จะเป็นได้สวย คุณก็ต้องไม่ลืมที่จะมองคนเบื้องหลังความสำเร็จในครั้งนี้ด้วย ซึ่งการประกอบกิจการร้านอาหารให้ประสบความสำเร็จ ปัจจัยสำคัญไม่ได้อยู่ที่ลูกค้าเพียงอย่างเดียว คุณต้องไม่ลืมพนักงานในร้านของคุณทุกคนทุกฝ่ายทุกแผนกด้วย เพราะพวกเขาเหล่านั้นเป็นส่วนหนึ่งซึ่งเป็นแกนกลางที่สำคัญในการขับเคลื่อนธุรกิจของคุณให้เดินหน้ามาจนถึงระดับที่คุณพอใจ ธุรกิจเดินหน้าได้ คุณก็ต้องไม่ลืมว่าพนักงานของคุณสามารถทำให้ธุรกิจรุ่งหรือร่วงก็ได้เช่นกัน เรามาดูกันสิว่าระหว่างลูกค้ากับพนักงานใครสำคัญกว่าใคร

ในการทำธุรกิจการค้า ไม่ว่าจะเป็นธุรกิจประเภทใดก็ตาม คำกล่าวที่ว่า “ลูกค้าคือพระเจ้า” นั้นยังคงเป็นคำพูดที่ถูกต้องอยู่เสมอ แต่ในปัจจุบันน้ำหนักของความถูกต้องในคำนี้ลดลงไป “ลูกค้าคือพระเจ้าจริง แต่ลูกค้าไม่ได้ถูกต้องเสมอ” นี้คือนิยามหรือความเข้าใจใหม่ในการทำธุรกิจทุกวันนี้ คือลูกค้ายังมีความสำคัญอยู่ แต่ทุกสิ่งทุกอย่างไม่ใช่ลูกค้าเป็นผู้กำหนด

อีกต่อไป ผู้ประกอบการมากมายในปัจจุบันที่มีความคิดเช่นนี้ โดยเฉพาะผู้ประกอบการธุรกิจอาหาร ที่นี้ข้ามมาดูฝั่งพนักงานกันบ้าง การทำงานในยุคสมัยก่อน คือยุคเจเนเรชั่นก่อนนั้นเป็นยุคอุตสาหกรรมเพื่อผู้ ทุกอย่างจะต้องเปลี่ยนแปลงไปสู่อุตสาหกรรมอย่างรวดเร็ว การแข่งขันจึงสูงแบบใครดีใครได้ พนักงานทุกคนจำเป็นที่จะต้องจงรักภักดีต่อองค์กรไม่ว่าจะเต็มใจหรือไม่ก็ตาม เพราะคนในยุคนี้ไม่มีตัวเลือก แต่ปัจจุบันทุกสิ่งทุกอย่างเปลี่ยนไปอิสรภาพของผู้คนมากขึ้น ทุกคนมีสิทธิ์คิดมีสิทธิ์ที่จะฟันและมีสิทธิ์ที่จะทำตามฝัน สังคมเปิดโอกาสมากขึ้น คนยุคใหม่จึงคิดว่าไม่จำเป็นอีกต่อไปที่จะต้องจงรักภักดีต่อองค์กร เมื่อถึงเวลาที่พวกเขาขึ้นได้พวกเขาก็จะไปเดินตามเส้นทางของตนเอง เมื่อคนยุคใหม่มีความคิดแบบนี้ ที่ต้องหนักใจก็กลายเป็นกลุ่มผู้ประกอบการทันที

เรากล่าวได้ว่าพนักงานในสมัยนี้ไม่ได้จ้องร้านจ้ององค์กรอีกต่อไป ถ้าคุณเป็นผู้ประกอบการที่ยังคิดแบบเดิมๆ อยู่ คือ ยึดลูกค้าเป็นพระเจ้าอยู่เสมอ ดังนั้นลูกค้าคือจึงถูกที่สุด

โดยที่คุณแทบจะไม่ได้มองพนักงานของคุณเลย ก็บอกได้เลยว่า โอกาสที่ธุรกิจร้านอาหารของคุณจะต้องสะดุดก็มีสูงทีเดียว การทำธุรกิจร้านอาหารหรือบริการด้านอาหาร สิ่งที่ผู้ประกอบการในยุคนี้ต้องตระหนักเลยก็คือ หนึ่งลูกค้า สองพนักงาน ความสำคัญของลูกค้าไม่ได้ลดลง แต่คุณจะต้องให้ความสำคัญกับพนักงานเพิ่มขึ้น คุณจะต้องทำความเข้าใจว่า ถ้าพนักงานมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของธุรกิจ พวกเขา ก็มักจะทำงานได้ดีและอยู่กับองค์กรได้นานขึ้น

สิ่งที่ผู้ประกอบการร้านอาหารยุคใหม่ต้องทำก็คือ ดูแลและเอาใจใส่พนักงานทุกคนไม่ต่างจากการดูแลลูกค้า สร้างความอุ่นใจและความมั่นใจในการทำงานให้กับพวกเขา คุณถึงจะมั่นใจได้ว่าพนักงานแต่ละคนเข้าใจความสำคัญในหน้าที่ของตนเองและของคนอื่น คุณจะต้องรู้จักการผสมผสานประสบการณ์ในทีมงาน แบ่งสัดส่วนระหว่างการเรียนรู้อาชีพและการปฏิบัติงานจริง การบริหารจัดการการทำงานให้เหมาะสม และทำให้พนักงานมีความรู้สึกเป็นเจ้าของในตำแหน่งงานของตนนั้น จะต้องสร้างความเข้าใจที่ชัดเจนในหน้าที่ ในแต่ละหน้าที่ แต่ละบทบาทของแต่ละคน กำหนดเวลางานและปริมาณเวลาที่ต้องใช้ในการทำงานให้กับพวกเขา นอกจากนี้คุณยังควรกำหนดผลตอบแทนของการทำงานให้ชัดเจนและวางแผนสำหรับการฝึกฝนพนักงานเพิ่มเติมเพื่อเพิ่มทักษะและความก้าวหน้าให้กับพนักงานในช่วงเวลาที่พวกเขาว่าง และมีความพร้อมที่จะเรียนรู้

สิ่งสำคัญที่ผู้ประกอบการร้านอาหารทุกคนควรรู้จักคือ ธุรกิจร้านอาหารจำเป็นที่จะต้องใช้ การขายเชิงรุก ซึ่งผู้ที่ จะดำเนินการตรงจุดนี้ให้กับร้านได้ดีก็คือพนักงานนั่นเอง ดังนั้นคุณจะต้องมีการฝึกอบรมิให้พนักงานของคุณรู้จักสินค้าและผลิตภัณฑ์ในร้านอย่างละเอียด คิดไปได้เลยว่า ะไรในร้านที่คุณรู้พนักงานก็ต้องรู้ด้วยหนึ่งเพื่อรักษาคุณภาพมาตรฐานของร้านไว้ สองรักษาฐานลูกค้าเอาไว้ ฝึกพวกเขาให้มีมนุษยสัมพันธ์ดี มีความกล้าที่จะคิดและตัดสินใจ เพราะพนักงานจะเสมือนเพื่อนตัวน้อยๆ หลายๆ ตัวที่ช่วยผลักดันให้ธุรกิจดำเนินต่อไปได้อย่างไม่สะดุด ถ้าเกิดเพื่อนใหญ่อย่างคุณไม่พร้อมจริงๆ คุณอาจจะเป็นคนเก่ง ก็กิจการในร้านดำเนินไปได้เพราะคุณร้านอาหารเป็นชื่อของคุณแบรนด์ของคุณ อาหารคุณก็เป็นคนปรุง มีพนักงานคอยช่วยบริการเสิร์ฟอาหาร เสิร์ฟน้ำ และคอยเก็บเงินเท่านั้น ก็กิจการอาจจะดำเนินต่อไปได้ไม่มีปัญหาอะไร แต่ถ้าเมื่อไหร่พนักงานเกิดเป็นสาเหตุให้ลูกค้าไม่พอใจขึ้นมาสิ่งเหล่านี้จะเป็นสถานการณ์วิกฤตของคุณทันที ถ้าคุณเข้าข้างฝ่ายใด

ฝ่ายหนึ่งหรือโทษฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง คุณก็ต้องเสียอะไรไปสักอย่างแน่นอน สิ่งที่คุณควรทำ ณ ตอนนั้นคือ คุณรับผิดชอบดูแลลูกค้าให้ดีเหมือนเดิม แต่อย่าได้ต่อว่าพนักงานทันที เอาไว้มีโอกาสค่อยคุยกันถ้าพนักงานของเราผิดจริง เราควรสั่งสอนและแนะนำให้เขาปรับปรุงตัว อย่าใช้วิธีลงโทษ คุณจะต้องวางตัวให้เหมือนเดิมอย่าให้เขาต้องรู้สึกอึดอัดเหมือนโดนจับผิด อย่าลืมว่าพวกเขาพร้อมจะไปจากร้านของคุณทุกเมื่อ คุณต้องเข้าใจเสมอว่าคนเราทุกคนมีผิดพลาดกันได้ ควรจะให้โอกาสเขาได้แก้ตัว สิ่งเหล่านี้เป็นการปรับสมดุลระหว่างลูกค้ากับพนักงาน ลูกค้ายังคือพระเจ้าสำหรับธุรกิจของเราเหมือนเดิม แต่เพิ่มเติมคือความสำคัญของพนักงาน

“สิ่งที่ผู้ประกอบการ  
ร้านอาหารยุคใหม่ต้อง  
ทำก็คือ ดูแลและเอาใจใส่  
พนักงานทุกคนไม่ต่าง  
จากการดูแลลูกค้า”

ประการหนึ่งที่จะลดความผิดพลาดและไม่ทำให้เกิดสถานการณ์วิกฤตดังกล่าวขึ้นก็คือ การให้ความสำคัญกับพนักงานให้มากขึ้น อย่างที่เรียนให้ทราบไปแล้ว คุณรู้หรือไม่ว่าพนักงานต้องรู้ด้วยอย่าคิดว่า เรื่องนี้พนักงานไม่จำเป็นต้องรู้ เพราะไม่ใช่หน้าที่ ถ้าคุณคือโปรตัวจริง พนักงานของคุณก็ต้องเป็นมือโปรด้วย พนักงานบริการที่เข้าชั้นมืออาชีพนั้น เวลาจะเสิร์ฟอาหารจะไม่ถามแขกว่าอาหารจานนี้เป็นของลูกค้าน่ากินใด แต่จะจดจำให้ได้ว่าใครสั่งอะไร และสามารถเสิร์ฟได้อย่างแม่นยำไม่มีผิดพลาด แต่จำได้โดยไม่ต้องจำลูกค้าแต่ละคน จำเมนูที่สั่งได้ด้วย สิ่งเหล่านี้ก่อนที่คุณจะฝึกฝนพวกเขา คุณต้องกลับไปพิจารณาตัวเองด้วยว่า มีความสามารถในเรื่องนี้มากน้อยแค่ไหน ถ้าคุณทำไม่ได้ คุณก็ไม่มีสิทธิ์ที่จะไปตำหนิพนักงานของคุณเมื่อเขาไม่สามารถเสิร์ฟอาหารได้ถูกโต๊ะทุกคน



คุณต้องกลับมาวางแผนผังการจัดโต๊ะให้ดี จัดตำแหน่งที่นั่งวางเป็นแพนฟังก์ และคุณก็จดจำและลองใช้จริง ๆ เมื่อใช้กันอย่างชำนาญ ก็ลองนำเทคนิคนี้อธิบายให้พนักงานได้เรียนรู้และทำความเข้าใจ หรืออีกกรณีหนึ่ง ควรฝึกให้พนักงาน บอกชื่ออาหารหรือทวนชื่ออาหารก่อนเสิร์ฟทุกครั้งด้วย บ่อยครั้งในร้านอาหารที่พนักงานบริการไม่ได้บอกชื่ออาหารกับลูกค้าก่อนลงอาหาร จนบางครั้งผิดพลาดลงอาหารผิดโต๊ะ คือลูกค้าเองก็อาจจะไม่รู้ว่ามีเมนูอาหารที่เอามาลงนั้นใช่ที่ตนสั่งหรือไม่ พอลูกค้ารับประทานหมดมาดูบิลตอนชำระเงินจึงมีการท้วงว่า “เมนูนี้ไม่ได้สั่ง” นี่จึงเป็นความผิดพลาดที่น่าจะเกิดขึ้น ส่งผลให้เสียเวลา เสียต้นทุน เสียความรู้สึกทั้งลูกค้าและพนักงาน ปัญหานี้จะไม่เกิดขึ้นเลยเพียงแค่คุณฝึกพนักงานด้วยเคล็ดลับง่ายๆ เพียงแค่ให้เขามองชื่ออาหารก่อนลงอาหารที่โต๊ะ ความผิดพลาดทั้งหลายก็จะหมดไป วิธีเหล่านี้ร้านอาหารแบบภัตตาคารหรือโรงแรมมักจะใช้กันเป็นประจำ คือมีระบบที่ดี จึงสามารถฝึกพนักงานให้กลายเป็นมืออาชีพได้ ซึ่งสิ่งเหล่านี้นอกจากจะไม่ผิดพลาดแล้วยังสามารถสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าด้วย

ดังนั้นคุณจะเห็นว่าการดำเนินธุรกิจร้านอาหารในยุคสมัยใหม่นั้นนอกจากจะต้องแข่งขันให้ความสำคัญกับลูกค้าเหมือนเดิมแล้ว การใส่ใจและให้ความสำคัญกับพนักงานก็มีความสำคัญไม่แพ้กัน ซึ่งเป็นหนึ่งสิ่งที่คุณประกอบการธุรกิจร้านอาหารต้องมีระบบบริหารจัดการที่ดี และต้องมีกลยุทธ์ที่จะเข้าถึงพวกเขา ฝึกฝนให้พวกเขาเชี่ยวชาญและผูกใจพวกเขาให้เป็นหนึ่งเดียวกับร้าน นี่คือการแข่งขันรูปแบบใหม่ของธุรกิจร้านอาหารทุกวันนี้ มาตรฐานของรสชาติอาหารคุณอาจจะมีอยู่แล้ว แต่คุณมีมาตรฐานในการบริการหรือไม่ และคุณสามารถรักษามาตรฐานของรสชาติ ความสะอาด และการบริการที่ดีไว้ได้นานแค่ไหน อันนี้คือคำถามที่เป็นการบ้านอย่างดีที่ท้าทายผู้ประกอบการธุรกิจอาหารรุ่นใหม่ต้องตอบให้ได้ จำไว้ว่าเราไม่ลดความสำคัญของลูกค้าลง แต่ลูกค้าไม่ได้ถูกต้องเสมอไป เราจึงต้องกลับมาใส่ใจเพิ่มสำคัญให้กับพนักงานของเราด้วย ถ้าพนักงานของเราดีมีคุณภาพและมีมาตรฐานสูงแน่นอน พนักงานจะเป็นเครื่องจักรของลูกค้าให้เดินเข้าร้านเราเอง ทั้งหมดนี้คือการจัดสมดุลระหว่างลูกค้ากับพนักงานเท่านั้นเอง นักธุรกิจอาหารรุ่นใหม่อย่าได้มองข้ามไปเสียวนะ ถ้าต้องการให้ธุรกิจประสบความสำเร็จเคล็ดลับเล็กน้อยแบบนี้ก็เปลี่ยนแปลงธุรกิจคุณได้ เมื่อเชื่อคุณลองนำไปทำดูสิ