

Ông Phạm Đình Đoàn: Bamboo Airways đạt 5 sao chuẩn quốc tế vào 2022 là hoàn toàn khả thi, xuất phát từ đầu tư vào con người

16:16 16/10/2020

"Hành khách là những người chi trả cho Bamboo Airways. Họ chính là ân nhân của người Bamboo. Mà đối với ân nhân, chỉ có thể có một thái độ duy nhất: là trân quý, là tận tâm. Mà phải là tận tâm thực lòng đến từ trái tim, chứ không phải chỉ vì trách nhiệm công việc".

Đó là những chia sẻ của người đứng đầu Bamboo Airways, ông Trịnh Văn Quyết với cán bộ nhân viên tại hội thảo nội bộ "Đường tới 5 sao chuẩn quốc tế", diễn ra tại trụ sở Bamboo Airways ngày 15/10.

"5 sao" từ tâm thế

Trong ngành hàng không toàn cầu, "tiêu chuẩn 5 sao" sớm được ấn định là nấc thang biểu thị cho mức độ tiện nghi và chuyên nghiệp ở mức cao nhất trong hoạt động.



Người đứng đầu Bamboo Airways nhắc nhở nhân viên cần giữ tâm thế "chuẩn 5 sao" mọi lúc mọi nơi, trong công việc và cuộc sống.

Đây vừa là mục tiêu tối thượng mà các hãng hàng không cao cấp hướng đến, cũng là lợi thế cạnh tranh chủ chốt làm nên ấn tượng về thương hiệu không thể nhầm lẫn. Có thể kể đến một số hãng hàng không 5 sao chuẩn quốc tế điển hình như Qatar Airways của Trung Đông, Singapore Airlines của Singapore, All Nipon Airways, Japan Airlines của Nhật Bản...

Nhìn chung, việc đánh giá 5 sao bao hàm chất lượng của tất cả các yếu tố cấu thành dịch vụ trong chuyến bay, dịch vụ mặt đất, sân bay... bao gồm 500 - 800 tiêu chí lớn nhỏ.

Đáng chú ý, trong số 10 hãng hàng không 5 sao trên toàn thế giới ở thời điểm hiện tại (chiếm 4% tổng số các hãng được xếp hạng), có đến 9 hãng đến từ Châu Á hoặc Trung Đông, bên cạnh gương mặt duy nhất đến từ châu lục khác là Lufthansa của Đức.

Tại Việt Nam, hiện có duy nhất Bamboo Airways là hãng hàng không biểu thị định hướng quyết liệt nhắm tới tiêu chuẩn 5 sao chuẩn quốc tế ngay từ ngày đầu thành lập. Đây là mục tiêu được đại diện hãng nhiều lần nhấn mạnh, là kim chỉ nam chi phối mọi hoạt động và chiến lược.

Trong cuộc hội thảo nói trên, một lần nữa, ông Trịnh Văn Quyết nhấn mạnh lại thông điệp truyền thống của Bamboo Airways: "Hơn cả một chuyến bay".

Hành khách khi bay với Bamboo Airways không chỉ đơn thuần bước lên một chuyến bay từ điểm A tới điểm B, mà vượt trên đó là sự ngạc nhiên tốt đẹp về chất lượng dịch vụ hơn cả mức trông đợi, về những xúc cảm tốt lành, khi họ được tiếp đón với tất cả sự tận tâm và nồng hậu.

"Hành khách là những người chi trả cho Bamboo Airways. Họ chính là ân nhân của người Bamboo. Mà đối với ân nhân, chỉ có thể có một thái độ duy nhất: là trân quý, là tận tâm. Mà phải là tận tâm thực lòng đến từ trái tim, chứ không phải chỉ vì trách nhiệm công việc", ông Quyết nói.

Để có được một thái độ đúng đắn và sự hiếu khách thực tâm, người đứng đầu Bamboo Airways nhắc nhở nhân viên cần giữ tâm thế "chuẩn 5 sao" mọi lúc mọi nơi, trong công việc và cuộc sống.

"Chỉ khi đó, chuẩn mực 5 sao mới thực sự ăn vào máu của các bạn, trở thành thói quen, làm nên tính cách và con người của các bạn, chứ không chỉ đơn thuần là sự thể hiện để phục vụ công việc", ông Trịnh Văn Quyết nhấn nhủ với

cán bộ nhân viên Bamboo Airways.

Không ngừng nghỉ, không xao nhãng

Tại hội thảo nói trên, người đứng đầu Bamboo Airways quán triệt: để hằng đạt mục tiêu chuẩn 5 sao quốc tế vào năm 2022, thì mỗi người Bamboo phải đạt chuẩn 5 sao đầu tiên. Tư tưởng này phải thấm nhuần ở mọi cấp, mọi đơn vị, từ nhân viên cấp dưới tới lãnh đạo cấp cao, chứ không phải là trách nhiệm hạn hẹp của bộ phận tiền tuyến.



Toàn cảnh hội thảo

Ông lấy ví dụ, tại các khu nghỉ dưỡng của FLC, ông đều huy động các tổng giám đốc, phó tổng giám đốc tiếp đón du khách lúc cần thiết, không phân biệt sếp hay nhân viên. Từ trải nghiệm điều hành trong lĩnh vực nghỉ dưỡng, ông rút ra kết luận: "Cơ sở hạ tầng 5 sao xuống cấp thì có thể bảo dưỡng, sửa chữa. Nhưng con người 5 sao một khi đã trượt khỏi chuẩn mực, thì khó lấy lại. 5 sao về con người phải là tầm nhìn dài hạn, duy trì không ngừng nghỉ, không xao nhãng".

Chia sẻ quan điểm, ông Nguyễn Đức Hưởng - nguyên Chủ tịch Ngân hàng Bưu điện Liên Việt nhìn nhận, việc Bamboo Airways duy trì mục tiêu hướng tới sự hoàn thiện tối cao trong dịch vụ giữa bối cảnh nhiều hãng hàng không còn đang chật vật để duy trì hoạt động, là một điểm sáng đáng ghi nhận và hãnh diện.

Theo ông Nguyễn Đức Hưởng, tiêu chuẩn 5 sao là định nghĩa về sự toàn diện trong mọi mặt của hoạt động, nhưng trong đó, Bamboo Airways cần xác định đâu là các lợi thế làm nên dấu ấn thương hiệu, và quyết liệt đặt ra các mốc thời gian ngắn hạn để đạt được mục tiêu.

Thông qua trải nghiệm của bản thân cũng là khách hàng thường xuyên của Bamboo Airways, ông Nguyễn Đức Hưởng góp ý: Bamboo Airways nên xác định yếu tố dịch vụ tiếp viên 5 sao là một mục tiêu ưu tiên và đạt được ngay trong năm 2021. Trong đó, ông cũng nhấn mạnh rằng cách quảng bá dịch vụ tiếp viên tốt nhất, đôi khi chính là "không quảng bá gì cả".

"Hãy để những hành động tận tụy đến từ trái tim của người làm dịch vụ chạm đến chính trái tim của hành khách. Đó mới là phương pháp quảng bá hiệu quả và nhân văn nhất", ông Hưởng nói.

Chú trọng yếu tố phi vật chất

Trong khi đó, ông Phạm Đình Đoàn - Chủ tịch Tập đoàn Phú Thái chỉ ra một thực tế là trong 10 hãng hàng không 5 sao, không hề có gương mặt đại diện nào của Mỹ - một cường quốc về hàng không.

"Tất cả xuất phát từ văn hóa. Mỹ là quốc gia của tự do, của sự thực dụng. Ngược lại, người Việt Nam lại chú ý đến tiểu tiết, đến thái độ của người làm dịch vụ. Do đó, để tăng hiệu quả cho việc đầu tư vào lộ trình hướng đến 5 sao, thì các yếu tố phi vật chất nên được chú trọng, đó là con người", ông nói.

Minh họa về tầm quan trọng của dịch vụ, Chủ tịch Tập đoàn Phú Thái lấy ví dụ: một hành khách cảm thấy bức bối khi chuyến bay bị trễ giờ. Trong thời gian chờ đợi, anh ta thấy mệt và khát. Khi lên chuyến bay, với tâm trạng bức dọc, anh ta gọi một chai nước, nhưng cô tiếp viên lại yêu cầu vị khách trả thêm 2 USD.

"Một khách hàng hài lòng chỉ kể với 3 người về điều này. Nhưng, một khách hàng bất mãn sẽ kể cho 10 người. Và 10 người này lại kể tiếp cho 10 người khác nữa. Cứ như vậy, 2 đô bạn thu được của khách, sẽ là 10 triệu đô thiệt hại về sau", ông Phạm Đình Đoàn so sánh.

Ông Đoàn cho rằng, các hãng hàng không của Việt Nam có thể học hỏi nhiều từ tiêu chuẩn của các hãng hàng không Nhật Bản. Họ có khả năng đọc được mong muốn của hành khách trước cả khi khách mở lời yêu cầu.

"730 ngày để đạt mục tiêu về tiêu chuẩn 5 sao không phải là nhiệm vụ dễ dàng, nhưng hoàn toàn có thể đạt được, nếu hội tụ đủ quyết tâm và động lực", ông Phạm Đình Đoàn nói.

Kết luận hội thảo, Chủ tịch Bamboo Airways Trịnh Văn Quyết yêu cầu tất cả các bộ phận tại hãng khởi động chiến dịch đạt tiêu chuẩn 5 sao ngay từ hôm nay, với quyết tâm ở mức cao nhất. Hai trong những mục tiêu cần đạt được trước tiên trên lộ trình dài hạn là "Hãng hàng không có dịch vụ tiếp viên 5 sao" và "Hãng hàng không có Phòng chờ Thương gia 5 sao".

Phương Thảo