

# 'ซิลาวดีฯ' จัดทัพ ชู 3 กลยุทธ์รับเทรนด์ ท่องเที่ยวฟื้น



ชอลดา สุนทรสู

## การตลาด

ธุรกิจโรงแรมในสมัยฟื้นตัว หลังจากที่เกาะสมุยเปิดรับนักท่องเที่ยวอย่างเต็มรูปแบบ “ซิลาวดี พูล สปา รีสอร์ท” (Silavadee Pool Spa Resort) จัดกระบวนการ เปิดกลยุทธ์ใหม่ ‘The New Chapters of Luxury-S.E.A.’ ชู 3 สาหลัก ตอบรับเทรนด์นักเดินทางยุคใหม่ และรับการท่องเที่ยวสมัยหลังฟื้นฟื้นหน้าอัดแคมเปญลุยตลาด คาดปีนี้โตกว่าปี 2563 ประมาณ 10%

ธุรกิจท่องเที่ยวของไทย ผ่านวิกฤตการณ์โควิด-19 มาเกินกว่า 3 ปี เฉกเช่นธุรกิจอื่นๆ ทำให้ได้รับผลกระทบมาอย่างหนัก เพราะไม่มีการเดินทางท่องเที่ยว ไม่มีการพักผ่อน โรงแรมไม่มีลูกค้ามาพัก เจ็บเนื้อเจ็บตัวกันไปเป็นแถว

อย่างไรก็ตาม ขณะนี้ กล่าวได้ว่า สถานการณ์การท่องเที่ยวเริ่มฟื้นตัวกลับมาดีขึ้นมากแล้ว จากการเปิดประเทศ และโควิดที่ลดระดับความรุนแรงลงไปเป็นระยะ แต่ยังไม่หมดเสียทีเดียว

ผู้ประกอบการท่องเที่ยว ในส่วนของโรงแรมก็มีการปรับตัวปรับกลยุทธ์ในการทำธุรกิจกันอย่างเต็มที่ รวมไปถึง “ซิลาวดี พูล สปา รีสอร์ท” (Silavadee Pool Spa Resort) ลักซ์วีรีสอร์ทชั้นนำบนเกาะสมุยที่พร้อมจะก้าว



ปัจจุบัน หลังจากที่เกาะสมุยเปิดรับนักท่องเที่ยวอย่างเต็มรูปแบบ ศิลาดีมียอดจองจากนักท่องเที่ยวต่างชาติแล้วมากถึง 90% โดยเป็นแขกเดิมที่กลับมาใช้บริการซ้ำกว่า 20% จากยุโรป สหรัฐอเมริกา จีน ฮองกง ไต้หวัน รวมถึงกลุ่มนักท่องเที่ยวจากตลาดใหม่ ซาอุดีอาระเบีย และอิสราเอล ซึ่งส่วนใหญ่เป็นการจองผ่านช่องทางออนไลน์โดยตรงกับทางรีสอร์ท ซึ่งเป็นผลมาจากการรุดำการตลาดออนไลน์ในช่วงวิกฤตโควิด-19 ส่งโปรโมชั่นและข่าวสารต่างๆ ถึงมือผู้บริโภคได้โดยตรง

ปีที่ 15 อย่างแข็งแกร่ง ด้วยแผนกลยุทธ์ที่วางไว้ 'The New Chapters of Luxury-S.E.A.' สร้างมิติใหม่แห่งความหรูหรา ยกระดับการพักผ่อนระดับไฮเอนด์มาตรฐานระดับโลกบน 3 เสาหลัก ความยั่งยืน (S: Sustainable) ประสบการณ์การเข้าพัก (E: Experience) และกิจกรรม (A: Activity) ต้อนรับเทรนด์นักท่องเที่ยวยุคใหม่ และรับการท่องเที่ยวสมุยหลังฟื้นฟู

นางสาวชลลดา สุนทรวิสุต์ ประธานกรรมการบริหาร ศิลาดี พูล สปา รีสอร์ท เปิดเผยว่า ศิลาดี พูล สปา รีสอร์ท เป็นรีสอร์ทระดับลักซ์ชูรีสัญชาติไทยและบริหารงานโดยคนไทย ซึ่งเปิดให้บริการครบรอบ 15 ปีในปี 2566 นี้ และได้รับความนิยมอย่างต่อเนื่อง ทั้งจากนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ ด้วยศักยภาพที่แข็งแกร่งในด้าน

ทำเลที่สวยงาม สิ่งอำนวยความสะดวกครบวงจรตามมาตรฐานระดับสากล พร้อมการบริการเหนือระดับที่พิถีพิถัน แต่อบอุ่นและมีเอกลักษณ์ความเป็นไทยในทุกมิติ

ปัจจุบันหลังเกาะสมุยเปิดรับนักท่องเที่ยวอย่างเต็มรูปแบบ ศิลาดีมียอดจองจากนักท่องเที่ยวต่างชาติแล้วมากถึง 90% โดยเป็นแขกเดิมที่กลับมาใช้บริการซ้ำกว่า 20% จากยุโรป สหรัฐอเมริกา จีน ฮองกง ไต้หวัน รวมถึงกลุ่มนักท่องเที่ยวจากตลาดใหม่ ซาอุดีอาระเบีย และอิสราเอล ซึ่งส่วนใหญ่เป็นการจองผ่านช่องทางออนไลน์โดยตรงกับทางรีสอร์ท ซึ่งเป็นผลมาจากการรุดำการตลาดออนไลน์ในช่วงวิกฤตโควิด-19 ส่งโปรโมชั่นและข่าวสารต่างๆ ถึงมือผู้บริโภคได้โดยตรง

นอกจากนั้น พฤติกรรมการเข้าพักของแขกแต่ละ



รายมีระยะเวลาอันยาวนานมากขึ้น มีการจับจ่ายใช้สอยในจำนวนเงินที่สูงขึ้นกว่าปี พ.ศ. 2563 (ก่อนโควิด) ดังนั้น ศิลาวิเศษจึงคาดการณ์ว่า ภายในสิ้นปี 2566 นี้จะมีอัตราการเติบโตเพิ่มขึ้นกว่าปี พ.ศ. 2563 ประมาณ 10%

ในปี พ.ศ. 2566 ที่ศิลาวิเศษครบรอบ 15 ปีนั้น ได้เตรียมลุยแผนกลยุทธ์ภายใต้นโยบายการบริหารงานใหม่ “The New Chapters of Luxury—S.E.A” หรือ “มิติใหม่แห่งความหรูหรา” มุ่งเน้นให้ผู้เข้าพักได้สัมผัสประสบการณ์การพักผ่อนแบบครบวงจร ผ่านหัวใจหลักของรีสอร์ท 3 ด้าน ได้แก่ ความยั่งยืน (S: Sustainable) ประสบการณ์การเข้าพัก (E: Experience) และกิจกรรม (A: Activity) เพื่อให้สามารถตอบโจทย์เทรนด์นักท่องเที่ยวยุคใหม่ที่มองหาความหรูหราที่แตกต่างมากกว่าที่เคย รวมถึงรองรับการท่องเที่ยวระยะสั้นที่ฟื้นตัวแบบก้าวกระโดด และการแข่งขันบนเกาะสมุยที่กำลังส่งสัญญาณถึงการพุ่งทะยานเพิ่มสูงมากขึ้น

“ตลอดระยะเวลา 15 ปีที่ผ่านมา ศิลาวิเศษ พูล สปรารีสอร์ท ได้รับการยอมรับและการชื่นชมจากผู้เข้ามาใช้บริการทั้งในประเทศและต่างประเทศว่าเป็นโรงแรมชั้นนำที่ให้บริการดีเลิศ สถานที่สวยงาม มีเอกลักษณ์ทางด้านธรรมชาติอย่างมาก ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นแรงขับเคลื่อนให้เราอยากพัฒนาเพื่อยกระดับการบริการให้ดียิ่งขึ้น และมีความเป็นเลิศล้ำมากกว่าที่เคย โดยเชื่อว่า การเดินตามแผน The New Chapters of Luxury—S.E.A จะทำให้เราสามารถสร้างสรรค์ประสบการณ์ใหม่ให้กับผู้มาเยือนได้อย่างแท้จริง และผลักดันการท่องเที่ยวให้เติบโตอย่างยั่งยืน” นางสาวชลลดา กล่าว

เปิด 3 เสาหลัก ของกลยุทธ์ ‘The New Chapters of Luxury-S.E.A’ หรือ “มิติใหม่แห่งความหรูหรา” ประกอบด้วย

1) S: Sustainability ความยั่งยืน หนึ่งในนโยบายหัวใจหลักของ ศิลาวิเศษ พูล สปรารีสอร์ท ดำเนินงานบน

แนวคิด “ห่วงคืนสู่ธรรมชาติ” ตั้งแต่การก่อสร้างที่รักษาความอุดมสมบูรณ์ของธรรมชาติดั้งเดิมเอาไว้ การใช้วัสดุก่อสร้างและสิ่งอำนวยความสะดวกภายในรีสอร์ทที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

โดยในปี พ.ศ. 2566 ศิลาวิเศษจะต่อยอดและให้ความสำคัญกับเรื่องความยั่งยืน สิ่งแวดล้อม และชุมชนมากยิ่งขึ้น อาทิ การกระจายรายได้สู่ชุมชน ใช้วัตถุดิบบนเกาะสมุยในการทำอาหาร ลดการขนส่งซึ่งเป็นสาเหตุของการปล่อยก๊าซเรือนกระจก การนำเศษขยะอาหารมาทำเป็นปุ๋ยอินทรีย์ใช้ในฟาร์ม แก้ปัญหา “ขยะอาหาร” (food waste) รวมถึงเปิดโอกาสให้ผู้เข้าพักได้สัมผัสประสบการณ์ผ่านกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้ได้ตระหนักถึงสิ่งแวดล้อมและความยั่งยืน โดยเฉพาะกิจกรรมของ “ศิลาวิเศษ ฟาร์ม” ซึ่งเป็นฟาร์มแนวคิด “เศรษฐกิจหมุนเวียน” ที่ทางรีสอร์ทใช้ในการปลูกผักสวนครัว ไม้ดอก เมล่อน หรือเลี้ยงไก่ไข่ เพื่อนำมาประกอบอาหารภายในโรงแรม เพื่อให้แขกผู้เข้าพักสัมผัสถึงแนวคิดความยั่งยืนที่รีสอร์ทมุ่งนำเสนอตลอดมา

2) E: Experience ประสบการณ์การพักผ่อนเหนือระดับ โดยในปีนี้ ศิลาวิเศษ พูล สปรารีสอร์ท มีแผนจะเพิ่มประสบการณ์การเข้าพักและงานด้านบริการให้เข้ากับเทรนด์และพฤติกรรมของผู้เข้าพักมากขึ้น ตั้งแต่การสำรองห้องพักไปจนถึงการเช็คอิน สอดคล้องกับเป้าหมาย “ศิลาวิเศษ พูล สปรารีสอร์ท ให้มากกว่าความเป็นรีสอร์ทระดับลักซ์วี่ที่อื่นๆ” เช่น การอัปเกรดอุปกรณ์เครื่องใช้ภายในโรงแรม ห้องพัก เพิ่มเมนูอาหารและเครื่องดื่มใหม่ๆ ให้มีความหลากหลายมากขึ้น ยกกระดับการบริการโดยจะมีการลงลึกถึงรายละเอียดในการดูแลเอาใจใส่แขกผู้เข้าพักแต่ละท่าน เป็นลักษณะของการเข้าถึงอารมณ์จิตใจ ความรู้สึก ของแขกแต่ละท่าน

ทางรีสอร์ทได้มีการจัดฝึกอบรมพนักงานกว่า 200 คน เป็นประจำอยู่เสมอ เพื่อช่วยพัฒนาทักษะพนักงานให้มีหัวใจแห่งการบริการที่สามารถเข้าถึงระดับความต้องการของแขกแต่ละคนได้อย่างเจาะจงมากขึ้น แขก



ผู้มาพักครั้งแรกได้สัมผัสประสบการณ์และการบริการที่ประทับใจ และสำหรับแขกประจำได้สัมผัสถึงการยกระดับและการพัฒนาที่ทางเราตั้งใจมอบประสบการณ์ให้ กลยุทธ์ Experience นับว่าเป็นจุดแข็งของการสร้างแบรนด์ศิลาวิดีให้เป็นรู้จักและเป็นที่ยอมรับอย่างแพร่หลาย

3) A: Activity กิจกรรมภายในรีสอร์ทแบบครบวงจร ปัจจุบันทางรีสอร์ทมีกิจกรรมมากมายเพื่ออำนวยความสะดวกกับแขกผู้มาพัก โดยในปี พ.ศ. 2566 ซึ่งเป็นปีแห่งโอกาสเฉลิมฉลองครบรอบ 15 ปี ทางรีสอร์ทได้จัดกิจกรรมต่างๆ มากมาย เพื่อให้แขกผู้มาพักได้เข้าร่วมสนุกตามแต่ละไลฟ์สไตล์ อาทิ การเปิดบริการด้านเวลเนส (Wellness) การจัดโปรแกรมออกกำลังกาย การบริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม รวมถึงกิจกรรมความบันเทิง DJ หรือวงดนตรี ที่จะเปลี่ยนทุกๆ เดือนเพื่อให้แขกเข้าพักสามารถเลือกทำกิจกรรมได้หลากหลายและตอบโจทย์ความต้องการของแขกที่เข้าพักในแต่ละฤดูกาล

“ศิลาวิดี พูล สปา รีสอร์ท เกาะสมุย” ประกอบด้วยห้องพักทั้งสิ้น 80 ห้อง แบ่งเป็นห้องพักประเภทดีลักซ์ ขนาด 50 ตารางเมตร จำนวน 36 ห้อง พูลวิลล่าจำนวน 40 ห้อง และพูลวิลล่าสวีท จำนวน 4 ห้อง ภายในรีสอร์ทครบครันด้วยสิ่งอำนวยความสะดวก อาทิ ห้องอาหารเดอะไฮท์ (The Height) ห้องอาหารมูน (Moon) บาร์ดาดฟ้า สตาร์ (Star) ยังมีบริการ “ศิลาวิดี สปา” ผ่อนคลายด้วยทรีตเมนต์ธรรมชาติในบรรยากาศอันเงียบสงบ นอกจากนี้ ผู้เข้าพักยังมั่นใจได้ว่า ทางรีสอร์ทมีมาตรการที่เข้มงวดด้านการรักษาความสะอาดและความปลอดภัย ซึ่งพนักงานทุกคนปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัดตามข้อกำหนดของทางกระทรวงสาธารณสุข ล่าสุดในปี 2566 โรงแรมได้คว้ารางวัลใหม่ๆ เช่น Hotel Travel Awards และ Travel Hospitality Awards

แผนการตลาดของ “ศิลาวิดี พูล สปา รีสอร์ท” ในช่วงครบรอบ 15 ปี เรียกได้ว่าจัดเต็มวางแผนการตลาดด้วยการออกโปรโมชั่นดึงดูดลูกค้าตลอดทั้งปี ไม่ว่าจะเป็นบริการค็อกเทลสุดพิเศษ Sila 15th ณ บาร์ดาดฟ้าสตาร์ เมนูชุดอาหารใต้สุดเอ็กซ์คลูซีฟ 7 คอร์ส โฟนัไดนิ่งที่รังสรรค์จากวัตถุดิบท้องถิ่นพร้อมเรื่องราววัฒนธรรมภาคใต้ ในราคา 1,800 บาท ต่อท่าน ณ ห้องอาหารไทย The Height และโปรโมชั่นห้องพัก Silavadee 15th Anniversary ที่มอบส่วนลด 45% จากโปรโมชั่น Flexi พร้อมรับรีสอร์ท เครดิต มูลค่า 1,500 บาท ต่อการเข้าพักเพื่อเฉลิมฉลองเนื่องในโอกาสครบรอบ 15 ปี.