

‘ธุรกิจร้านอาหาร ก็เหมือน IWF/เซ่น’

กุลศิริ ไชยณพกุล

ทึ่งสาวร่างเล็กบอบบางเปรี้ยวจัด เกด-กุลศิริ ไชยณพกุล ที่ผันตัวจากโมรเกออร์และเล่นหุ้นสู่งานบริหารธุรกิจร้านอาหารทั้ง 3 ร้านของเธอจนเป็นที่นิยม ไม่ว่าจะ ออล ชิกซ์ ทู ทเวลฟ์ คาเฟ่ แอนด์ โซเซียลบาร์ ณ เออร์บานา หลังสวน, อมลเช เพลย์รูม แอนด์ บราซซี่ ณ เออร์บานา สาทร และล่าสุดกับ ออล ชิกซ์ ทู ทเวลฟ์ คาเฟ่ แอนด์ โซเซียลบาร์@39 บูเลอวาร์ด สุขุมวิท 39 ทุกร้านมีลูกค้ายาวเหยียดหมุนไม่ขาดสาย อาจเป็นเพราะแต่ละร้านตกแต่งเก๋ไก๋สไตล์เออร์เบิน เหมาะกับการใช้ชีวิตของคนเมือง กุลศิริ บอกว่าการบริหารร้านอาหารก็เหมือนแพชั่นที่ต้องอัปเดตเทรนด์นิยมและไลฟ์สไตล์ในเรื่องการรับประทานอาหารของผู้คนตลอดเวลา

กุลศิริ เล่าถึงแรงบันดาลใจของการจับธุรกิจร้านอาหาร เพราะคำที่อยากมีธุรกิจส่วนตัว และเธอมองตามประธานักลงทุนว่าธุรกิจร้านอาหารเป็นธุรกิจที่เปิดปั๊บก็มีรายได้ทันที

“ร้านแรกเราเทกโอเวอร์มาจากนักธุรกิจชาวสิงคโปร์เมื่อ 8 ปีที่แล้ว ด้วยที่ตั้งอยู่ในโรงแรมหรูและเซอร์วิสอพาร์ทเมนต์ใจกลางเมือง เรามีลูกค้าทั้งในโรงแรมและพนักงานย่านนี้ สาขาแรกเป็นการลงทุนแบบได้เงินเลยทำให้เรารู้สึกมั่นใจกว่าลงทุนในพื้นที่ผันผวนไปตามสภาพการเมืองและเศรษฐกิจ จากที่ไม่มีประสบการณ์เลย เกดก็อาศัยเรียนรู้จากประสบการณ์ มีช่วงเวลาที่ล้มลุกคลุกคลาน เจอปัญหาการเมืองกระทบเมื่อครั้งอดีตบ้าง แต่เราก็ผ่านมาได้ เรียกว่าเกิดเป็นทั้งเจ้าของและบริหารร้านเองทั้งหมด ทั้งออกแนวคิด ออกแบบตกแต่ง เทรนด์รสชาติอาหาร ดูความเรียบร้อยภายในร้านทั้งหมดค่ะ”

ศิลปะแห่งการรับประทานอาหารปฏิเสธไม่ได้ว่าบรรยากาศร้าน รสชาติของอาหารที่คงคุณภาพ รวมทั้งการตกแต่งและบุคลิกของพนักงานเสิร์ฟภายในร้านต้องสอดคล้องและไปด้วยกันทั้งหมด

“ร้านอาหารจำเป็นที่เราต้องใส่ตัวตนของเจ้าของร้านลงไปด้วย เกดอยากให้ร้านอาหารของตัวเองมีเอกลักษณ์ที่โดดเด่นและแตกต่างจากที่อื่นๆ ทั้งสไตล์การตกแต่งร้าน เกดเน้นความชอบความเป็นตัวของตัวเองใส่ลงไปคือความเรียบง่าย อยากทำให้บรรยากาศร้านสบายๆ เข้าถึงง่าย และไฮเดคที่ไต่เซฟวันซึ่งช่วยเกดในเรื่องครีเอทีฟ





อาหารได้มาก และได้ที่งานที่โอเค เขาเข้าใจเรา แค่นี้คอนเซ็ปต์อาหารไทยไปว่า ออกยอกให้ชาวไทยของเราดูไม่เดี๋ยวนแต่ไม่พิวชั้น จิบต้องได้ - ส่วนการตกแต่งร้านก็ได้ตั้งใจเพราะได้เพื่อนมาช่วยออกแบบให้"

อลล อีซี่ ทู ทเวลฟ์ สาขาที่ 1 สุสาฯ ที่ 2 กุลศิริได้แนวคิดการตั้งชื่อร้านมาจากการใช้ชีวิตของคน ทกโมงเช้าถึงเที่ยงคืน ส่วน "อลล" คือเหมาะกับทุกเพศทุกวัยและชนชาติที่ต่างกัน มีการปรับเมนูและบรรยากาศเพื่อต้อนรับลูกค้าตลอดทั้งวัน

"บรรยากาศและเมนูอาหารเราปรับสำหรับลูกค้าตลอดทั้งวัน เช่น ตอนเช้าเป็นเบรคฟาสต์ กลางวันกินข้าวในบรรยากาศคาเฟ่ ตกเย็นร้านมีค็อกเทลเป็นไฮโซลบาร์ คือ สถานที่ที่คนจะมาพบปะพูดคุยกัน นั้งแองคาร์ท์ เหมาะกับชีวิตสนุกสนาน เพราะไลฟ์สไตล์คนทำงานยุคนี้ ด้วยปัญหาอดคิดก็ไม่อยากไปแองคาร์ท์ที่ไหน แต่อยู่ใกล้ที่ทำงานกินข้าวเย็นเสร็จก็กรี๊ดได้จนถึงเที่ยงคืน"

แนวคิดด้านสนิมและการใช้ชีวิตของคนเมือง เป็นสิ่งที่กุลศิริให้ความสำคัญกับการเรียนรู้ที่ได้จากการช้อปปิ้งเที่ยวเพื่อได้ไปเห็นสิ่งแปลกใหม่ เพื่อนำมาปรับใช้กับธุรกิจและการตกแต่งร้านอาหารของตนเอง

"สาขาหลังสวนตกแต่งสไตล์มินิมอล"

เพดานสูง อยู่อุ่นเหมือนอยู่บ้าน แต่ที่สุขุมวิท 39 กลิ่นอายจะดิบสไตล์ผู้ชาย เกิดให้ความสำคัญกับการตกแต่งเพราะไลฟ์สไตล์คนเปลี่ยนจากเครื่องดัดที่ชอบกินข้าวบ้าน แต่คนยุคใหม่ชอบใช้ชีวิตนอกบ้านมากขึ้น ร้านอาหารยุคนี้ก็เพิ่มมากขึ้น มีทั้งร้านอาหารและร้านกาแฟ เมื่อรสนิยมคนเปลี่ยน การตกแต่งร้านก็ต้องเปลี่ยนให้ร้านสวยงาม สบายๆ เหมือนอยู่บ้าน"

คร่ำเคร่งในธุรกิจอาหารมา 8 ปี กุลศิริบอกว่า การทำร้านอาหารการสร้างแบรนด์เป็นเรื่องที่ยากที่สุด เพราะคือการสร้างคอนเซ็ปต์ให้เข้าใจถึงจุดยืน การทำร้านอาหารต้องมีความชัดเจนและแตกต่าง คือการแต่งตัวของพนักงานเสิร์ฟ สไตล์ตกแต่งร้านและอาหารเป็นแบบที่ ที่สำคัญพนักงานแต่ละคนต้องช่วยกันดูแลร้าน จดจำว่าสไตล์ตกแต่งร้านเป็นอย่างไร ส่วนหลักในการทำร้านอาหาร สิ่งที่เป็นหัวใจสำคัญในการให้บริการที่สุด โดยปรัชญาที่กุลศิริใช้กับพนักงานคือ "ลูกค้าสำคัญที่สุด" ต้องเสิร์ฟอาหารที่ดี คุณภาพรสชาติของอาหารไว้ให้ได้ตลอด ตั้งราคาอาหารที่เหมาะสม วัตถุประสงค์คือ ตลอดจนพนักงานจะต้องดูแลลูกค้าได้ทั่วถึง และมีวิสัยทัศน์ที่ชัด

"การบริหารร้านอาหารเป็นงานที่จุกจิก เช่น สมมติรสชาติอาหารเปลี่ยนจากเดิมที่ลูกค้าเคยกิน เพราะเซฟเปลี่ยนกะรสเมื่อเปลี่ยน บางครั้ง

ก็ยากมากๆ กับการควบคุมรสชาติให้คงที่เหมือนกันทุกจาน แต่หากลูกค้าบ่นมา เราต้องหาวิธีแก้ไขทันที เพื่อการให้บริการที่ดีที่สุด แต่โชคดีที่เกิดบริหารร้านคนเดียว เวลามีปัญหาเกิดตัดสินใจได้ทันทีทั้งที เวลามีปัญหาเกิดจะบอกลูกน้องเสมอว่า ปัญหาเราต้องแก้ไขอย่างรวดเร็ว เพื่อให้ลูกค้าประทับใจในการบริการ แก้ปัญหาเร็วลูกค้าจะเกิดความพึงพอใจ บริหารของร้านเราคือ ไม่เกิดปัญหาไม่เรียนรู้ ก็ไม่รู้ทางแก้"

ทำธุรกิจบริการ บุคลากรสำคัญที่สุด ปัจจุบันแอดมินบริหารลูกน้องมากถึง 122 คน กุลศิริเน้นการเปิดใจใช้ใจในการบริหาร มีความจริงใจกับลูกน้อง มีปัญหาอะไรคุยกันตรงๆ คิดถึงใจเขาใจเรา

"เราต้องสังเกตว่าลูกน้องทำงานแล้วมีความสุขไหม เกิดคิดว่าถ้าลูกน้องมีความสุข ใจและมีความสุขในการทำงานเขาจะทำได้ดี ออกให้บริการลูกค้าเต็มที่ ลูกค้าต้องการอะไร เราพยายามมองหาให้ การทำงานต้องทั้งใจดี และเทก ให้และรับ ถ้าลูกน้องมีปัญหาเราให้ความช่วยเหลือ พนักงาน 122 คน เราอยู่กับเป็นครอบครัวใหญ่ เพราะพนักงานหลายคนอยู่กับเราตั้งแต่เกิดเริ่มทำร้านอาหาร ปัจจุบันก็ยังอยู่ด้วยกัน เดิมเกิดเป็นคนใจร้อน แต่พอมาทำร้านอาหารกลายเป็นคนใจเย็น คิดอะไรต้องใช้สติ จะพูดบ่นอะไรกับลูกน้องต้องดูว่าเขามีอุปนิสัยใจคอเป็นอย่างไร เพราะคน 5 แบบนิสัยก็ไม่เหมือนกันเลย เราต้องเรียนรู้ สังเกต มอง ซึ่งทุกอย่างต้องใช้การเรียนรู้ค่ะ"

กุลศิริ ไยยนพกุล เจ้าของร้านอาหารสุดเก๋ 3 ร้าน

การศึกษา : ปริญญาตรี บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ปริญญาโท การบริหาร การจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล

วิสัยทัศน์ความสำเร็จ : บริหารร้านอาหารมีปัญหาทุกวัน แต่เกิดมีวิสัยทัศน์ความสำเร็จ คือ ออกกำลังกาย ฝึกโยคะวัน สัปดาห์ไปฝึกโยคะเพราะเคยเรียนรู้ออกกำลังกายแล้ว คอยและโหล่ เลยไปฝึกโยคะ แต่โชคดีเกิดเป็นคนหลังง่าย รู้สึกเครียดก็จะนอนพักผ่อนเสร็จก็แข็งแรง จุดประกายความคิดได้อีกครั้ง แมตคอนเสิร์ตจนลงที่โหล่และคอหาวสาเหตุไม่เจอ สุดท้ายไปฝึกโยคะแล้วดีจริงๆ สิ่งที่ได้มาจากสุขภาพร่างกาย รูปร่างหน้าตาสดชื่นแจ่มใสแล้ว เรายังได้สติ ได้จิตที่นิ่งสงบ จากสมัยก่อนเวลามีปัญหาจะนั่งถึงสามแล้วค่อย แต่ตอนนี้นั่งนับถึงสิบ แล้วค่อยคิดค่อยออกไป โยคะจึงเป็นการฝึกสมาธิจากนั้นสติจะตามมา

วิสัยทัศน์ปัญหา : คุยกับตัวเองเยอะ วิสัยทัศน์ปัญหาของคนอื่นหรือหนังสือเล่มไหนที่ช่วยเราไม่ได้ เพราะปัญหาเกิดต่างกัน เราต้องคุยกับตัวเองเยอะๆ ทานว่าคุยกับตัวเอง คิดทบทวนเราจึงได้คิด เข้าใจตัวเอง เข้าใจผู้อื่น ทุกอย่างก็ลง

แหล่งแรงบันดาลใจ : เกดชอบท่องเที่ยวทั้งในเมืองไทยและต่างประเทศ เกดชอบอังกฤษกับฝรั่งเศส อังกฤษเป็นประเทศที่มีวัฒนธรรมผสมผสานที่หลากหลาย จะไปอังกฤษหรือฝรั่งเศสก็ชอบไปชมวิถีชีวิตของผู้คนว่าเขาใช้ชีวิตกันดีกันอย่างไร ร้านอาหารเขาดูตกแต่งสไตล์ไหน สิ่งที่เราเห็นสามารถนำมาปรับใช้กับคอนเซ็ปต์ธุรกิจร้านอาหารของเราได้

ต้นแบบในการทำงาน : พ่อ (อานวย) กับแม่ (สุจินต์) ท่านเป็นคนที่ขยัน มีการวางแผนการใช้ชีวิตครอบครัวที่ดี ใช้ชีวิตถูกต้องทำให้ไม่มีปัญหาในครอบครัว เมื่อเกิดแต่งงานจึงยึดหลักดำเนินชีวิตแบบนั้น เกดไม่เซ่นนอกกรอบ อันไหนไม่เหมาะสม เกดไม่ทำ หากเรายึดหลักดีๆ ได้ ชีวิตเราจะไม่เครียด หากเราไม่รีบไปสู้อุปสรรค ปัญหาจะไม่วิ่งเข้าหาเรา

เป้าหมายธุรกิจ : เกดอยากให้ร้านประสบความสำเร็จแบบยั่งยืน และมั่นคง มีชื่อเสียงไปอีกนานๆ ซึ่งแม้เป็นเรื่องยาก แต่เราและพนักงานทุกคนต้องช่วยกันรักษาการบริการ คุณภาพต้องเป๊ะ ปล่อยไม่ได้ เราให้ความสำคัญมากๆ

