

บทสัมภาษณ์ คุณเกิดจักรี เหมะพรรณ (คุณ ปูน) หัวหน้าร้านอาหารไทย Lemongrass ที่เมืองดูไบ
ชื่อกิจการ / ประเภท Lemongrass / Thai Authentic Cuisine Restaurant
ระยะเวลาดำเนินกิจการ 7 ปี (ก่อตั้งเมื่อ ปี 2002)

เราค้นพบคุณปูน หนึ่งในหุ้นส่วน 3 คนของร้านอาหารไทยที่ได้ชื่อว่า เสริฟอาหารไทยรสชาติต้นตำรับไทยแท้ที่สุดร้านหนึ่งในดูไบเลย
ทีเดียว การันตีได้จากป้ายรางวัลหลายป้ายที่ติดอยู่ในร้าน

“เราได้รับรางวัลบ่อยครั้งโดยเฉพาะ ทั้งจาก What’s on Magazine Award และ Time Out Magazine Award ที่เราได้ทุกปี”
คุณปูนกล่าวพร้อมกับรอยยิ้ม เมื่อเราถามถึงรางวัลที่ทางร้านได้รับ ต่อจากนั้นเราจึงเริ่มการสัมภาษณ์กันที่ออฟฟิศซึ่งคุณปูนอธิบายว่า “แม่เรา
จะบริหารกันแบบครอบครัว แต่เราก็มีการสร้างแผนกต่างๆขึ้นมาเพื่อรองรับการทำงาน เช่น Operation Department, Account
Department ผมพยายามทำให้เป็นระบบเพื่อจัดการบริหาร”

คุณปูนเรียนจบปริญญาโททางการโรงแรมจากประเทศอังกฤษ แล้วเดินทางมาเริ่มงานแรกที่ Wafi ที่เมืองดูไบได้ 1 ปี จากนั้นได้พบกับ
คุณพรเทพ และคุณสเทพานผู้เป็นหุ้นส่วนเปิดร้านอาหารไทยที่ดูไบชื่อว่า เลมอนกราส (Lemongrass) กันมาก่อน จึงสนใจเป็นหุ้นส่วนอีก
คนหนึ่งของร้านเนื่องจากมีความสนใจในธุรกิจร้านอาหารเป็นทุนเดิม และในช่วงเวลานั้นดูไบกำลังเริ่มเจริญเติบโตและคุณปูนเห็นว่ามี
โอกาสที่จะประสบความสำเร็จได้ ปัจจุบันร้านมีสาขาทั้งหมด 3 แห่งและกำลังจะเปิดสาขาที่ 4 ตอนต้นปี 2010

เมื่อแรกเริ่มที่จะเปิดกิจการนั้น หุ้นส่วนทุกคนต้องศึกษาถึงข้อกำหนดและระเบียบบังคับของดูไบก่อน โดยเฉพาะการที่ต้องมีหุ้นส่วนใหญ่
(51%) เป็นชาวดูไบ หรือที่เรียกว่า Local Sponsor ซึ่งเป็นกฎหมายที่บังคับให้ชาวต่างชาติที่จะทำธุรกิจที่ดูไบต้องมี เป็นโชคคิของร้านที่
ได้ Local Sponsor ที่ดีและไว้ใจได้ โดยปล่อยให้หุ้นส่วนชาวไทยบริหารงานได้เต็มที่โดยตนเองไม่เข้ามายุ่งในการบริหารงานของร้าน

ความสำเร็จของร้านเลมอนกราสอาจกล่าวได้ว่าเริ่มจากที่มีเจ้าของเป็นผู้ที่มีใจรักในการทำอาหารและมีความรู้จริงในเรื่องอาหารไทยจึง
สามารถให้ความมั่นใจกับลูกค้าได้ว่า เป็นอาหารไทยที่มีรสชาติเป็นไทยจริงๆ นอกจากนั้นทางร้านยังเน้นเรื่อง Cooked by Thai,
Served by Thai ให้ลูกค้ามั่นใจในคุณภาพของอาหารและการบริการ พนักงานส่วนใหญ่ของร้านทั้งผู้ปรุงอาหารหรือพนักงานเสิร์ฟนั้นจะ
เป็นคนไทย โดยคุณปูนเป็นผู้คัดเลือกมาจากเมืองไทยด้วยตนเอง

“พนักงานที่เป็นคนไทยจะมีจุดแข็งตรงที่เป็นคนอ่อนโยนและอ่อนหวานโดยอุปนิสัย ทั้งเป็นคนเก็บอารมณ์ ไม่ค่อยแสดงออกในทันที ซึ่ง
เป็นข้อที่ไม่สามารถจะฝึกให้คนชาติอื่นๆทำได้ ดังนั้นทางร้านจึงยอมที่จะเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มในการจ้างพนักงานจากเมืองไทยมาทำงานที่นี้
ตอนนี้เรามีพนักงานทั้งหมด 60 คน เป็นคนไทย 40 คน ซึ่งตรงนี้เราถือว่าเป็นจุดแข็งของร้านเรา แต่ข้อเสียก็คือด้านภาษากับความอ่อนไหว
ซึ่งทางร้านก็มีการฝึกอบรมเป็นระยะ นอกจากนั้นเราก็ยังภูมิใจว่าพนักงานพูดถึงเราในแง่ดีตลอดมาว่าเราเอาใจใส่พนักงานอย่างดี ” คุณปูน
กล่าวเมื่อถามถึงพนักงานที่เห็นว่ามีหลายคนที่เป็นคนไทย พลางเสริมต่อว่า “จุดแข็งอีกอย่างของร้านก็คือ เรามีเมนูที่หลากหลาย และ ราคา
อาหารไม่แพงจนเกินไป คนทั่วไปก็สามารถเข้ามาทานได้ ก่อนที่จะทำร้านเราพยายามหาข้อมูลเพื่อเข้ามาในตลาดให้ได้ ซึ่งพบว่าที่ดูไบยัง
ขาดส่วนที่อยู่ตรงกลาง เพราะในตอนนั้นจะมีก็แต่ร้านที่เป็นระดับ 5 ดาว สำหรับคนที่มีเงิน กับร้านธรรมดาที่อยู่ตามถนนทั่วไป คนก็ไม่อยาก
เข้าเราเลยเข้ามาอยู่ตรงกลางระหว่างตลาดล่างและตลาดบน เป็นร้านในสไตล์สบายๆ ไม่หรูหราจนคนไม่กล้าเข้ามา แต่ก็ดูดีในระดับหนึ่ง ที่
ทุกคนสามารถเข้ามาทานในราคาที่จ่ายได้ ส่วนจุดที่อาจจะเรียกได้ว่าเป็นจุดอ่อนของร้านก็คือ เราไม่สามารถขายเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ได้
ทำให้ลูกค้าหลายคนบ่น แต่ก็เป็นสิ่งที่เราแก้ไขไม่ได้ เนื่องจากเป็นกฎหมายของที่นี่ที่ให้ขายเครื่องดื่มแอลกอฮอล์เฉพาะสถานที่ ที่อนุญาต
เช่นในโรงแรมเท่านั้น”

“ในการทำธุรกิจต้องมีโชคผสมด้วย เพราะเมื่อปี 2005 เราลองเริ่มเปิดร้านใน Food Court ที่ Ibn Battuta ในระยะเวลาที่ดูไบยังไม่มี
ห้างสรรพสินค้ามากเท่าทุกวันนี้ ซึ่งเป็นที่น่าแปลกใจมากกว่าสามารถไปได้ดีอย่างที่เราคาดไม่ถึงถึง turn over ก่อนข้างสูง ผมถือว่าเราประสบความสำเร็จ
กับการขยายสาขา ” คุณปูนตอบคำถามเมื่อเราถามถึงวิธีการขยายสาขาอย่างไร “ ต่อมาเมื่อปี 2008 ราคาเช่าที่ดูไบแพงขึ้น
เสียมาก ถ้าเราจะเปิดสาขาเพิ่มก็ไม่คุ้ม เพราะคงต้องเอามาจ่ายค่าเช่าหมด เราเลยเห็นว่าน่าจะลองไปเปิดสาขาที่เมืองอื่นที่น่าจะยังมีแนวโน้ม

ที่จะโตได้ ซึ่งเราเลือกที่จะไปเปิดที่ Sharjah แล้วถ้าถามว่า ประสบความสำเร็จหรือไม่ ผมว่าต้องใช้เวลากับมันซักหน่อย ผมยังมีแผนที่จะเปิดสาขาที่ 4 ตอนต้นปีหน้าอีกด้วย ผมถือว่าเราต้องก้าวไปข้างหน้า ถ้าหยุดก็คือการถอยหลัง การทำธุรกิจที่นี้ก็มีข้อดีอย่างหนึ่งก็คือ เราไม่ต้องเสียภาษีอะไร รายได้ทั้งหมดเป็นของเรา แต่ก็ต้องเสียค่าธรรมเนียมให้กับรัฐบาลไปต่อไปอนุญาตหรือค่าธรรมเนียมอื่นๆ ซึ่งผมถือว่าก้าวเฉลี่ยกันไป”

“ผมทำงานหนัก เพราะต้องดูแลทุกร้านด้วยตนเอง วันๆต้องแวะไปที่สาขาอื่นเพื่อทานอาหารเป็นการทดสอบหรือตรวจเช็คพนักงาน สภาพร้าน จะได้มั่นใจว่าทุกร้านมีคุณภาพในมาตรฐานเดียวกัน”

“ถ้าถามผมว่ามีปัญหามั้ยในการทำงาน ผมตอบได้เลยว่า มีทุกวัน แต่เราก็ต้องแก้กันไป ทางร้านจะมี comment card สำหรับให้ลูกค้าเขียนติชม แล้วเราก็จะเอามาพิจารณาว่าส่วนไหนที่เราโดนติมาก ก็หาทางแก้ไขในจุดนั้น แต่ถึงอย่างไรปัญหาที่ยังคงมีอยู่ ซึ่งเป็นเรื่องปกติในการทำธุรกิจ โดยเฉพาะธุรกิจร้านอาหาร”

“7 ปีที่ผ่านมา เรามีความภูมิใจที่ ลูกค้าจะนึกถึงเราเป็นคนแรก ถ้าอยากทานอาหารไทย เป็นความสำเร็จที่ผมต้องการให้เป็น ผมต้องการให้เลมอนกราสเป็นทางเลือกทางแรกของลูกค้า ที่ผ่านมาระยะเวลาในสื่อต่างๆ เพราะไม่คิดว่าจะเข้าถึงลูกค้าเป้าหมายได้ตามที่ต้องการ เนื่องจากความหลากหลายของภาษาที่ใช้ ผมจะใช้การแจกใบปลิวเป็นบางครั้งกับการบอกต่อกันปากต่อปาก ซึ่งก็ได้ผลดีทีเดียว ทุกวันนี้ผมมั่นใจว่าผู้คนส่วนใหญ่รู้จักร้านเลมอนกราสมากขึ้น”

กับบทสนทนาสุดท้ายก่อนจากกัน เราขอให้คุณปูนให้คำแนะนำกับผู้ที่สนใจที่จะเปิดกิจการร้านอาหารหรือกิจการอื่นๆที่ดูไปและจุดมุ่งหมายต่อไปของคุณปูน “อันดับแรกเลยคงเป็นเรื่องของการปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมของที่นี่ให้ได้ ปฏิบัติตัวให้กลมกลืนไปกับวัฒนธรรมท้องถิ่น และที่สำคัญต้องมีความอดทนสูงมาก เพราะไม่ใช่บ้านเมืองเรา มีความแตกต่างในทุกๆเรื่อง นอกจากนั้นเวลาหาหุ้นส่วนที่เป็นชาวคูไบก็ต้องพยายามหาคนที่ ซื่อสัตย์และไว้ใจได้ จะได้ไม่สร้างปัญหาให้เราที่หลัง หาข้อมูลให้ดีก่อนลงมือทำ ส่วนจุดมุ่งหมายของผมนั้น ตอนนี้ผมมองว่าความสำเร็จของเลมอนกราสเป็นแค่ 75% เท่านั้น ผมอยากจะขยายร้านไปให้ครอบคลุมทั่ว GCC ปักธงอาหารไทยให้ทั่ว แต่ต้องเป็นระบบ Franchise เพื่อลดความเสี่ยง เพราะตอนนี้ทุกสาขาเราต้องใช้ทุนของเราเอง ซึ่งตอนนี้ผมจ้างบริษัทที่ปรึกษามาช่วยดูแลตรงนี้ ตอนนี้ก็มีลูกค้าสนใจที่จะร่วมลงทุนบ้างแล้ว เพียงแต่รอให้โครงการสำเร็จเท่านั้น หลังจากนั้นผมกับครอบครัวคงจะกลับไปใช้ชีวิตที่เมืองไทย แล้วบริหารระบบ Franchise ผ่านมาจากเมืองไทย ถึงตอนนั้นผมจะถือว่าผมประสบความสำเร็จแล้วครับ”

ก่อนกลับเรายังได้แอบถามพนักงานต้อนรับคนสวยที่จากเมืองไทยมาทำงานที่คูไบนานเกือบ 2 ปีแล้ว ว่าชอบที่นี่หรือไม่ “ชอบค่ะ บ้านเมืองเค้าปลอดภัยมากนะคะ ไปไหนมาไหนไม่ต้องกลัวเลย เสียอย่างเดียวของชอบลดราคา หนูเลยไม่มีเงินเหลือเก็บเลยคะ” เธอออกพร้อมกับรอยยิ้มหวานตามแบบสาวไทย เราก็อยากจะบอกว่า คิดเหมือนกันเลยล่ะคะ