

DOANH NGHIỆP DU LỊCH CẦN THAY ĐỔI ĐỂ THÍCH ỨNG

THS. TÚ TUẤN CƯỜNG*
THS. NGUYỄN ĐỨC HIẾU*
NGUYỄN THỊ KHÁNH NGỌC*

DIỄN BIẾN PHỨC TẠP CỦA ĐẠI DỊCH COVID-19 ĐÃ TÁC ĐỘNG RẤT LỚN ĐẾN NGÀNH DU LỊCH. CÁC LỆNH CẤM BAY, HẠN CHẾ ĐI LẠI VÀ SỰ E NGẠI CỦA DU KHÁCH KHIẾN NHIỀU KHÁCH SẠN, NHÀ HÀNG VÀ CHUỖI BÁN LẺ TẠI CÁC ĐIỂM DU LỊCH TRỞ NÊN VẮNG KHÁCH. ĐA SỐ DOANH NGHIỆP CHO BIẾT, ĐẠI DỊCH ĐÃ ẢNH HƯỞNG TỚI VIỆC TIẾP CẬN KHÁCH HÀNG, DÒNG TIỀN VÀ NHÂN SỰ CỦA HỌ. ĐIỀU NÀY ĐÒI HỎI CÁC DOANH NGHIỆP DU LỊCH CẦN THỰC HIỆN NHIỀU GIẢI PHÁP ĐỒNG BỘ ĐỂ VƯỢT QUA KHÓ KHĂN CŨNG NHƯ QUẢN LÝ TRẢI NGHIỆM KHÁCH HÀNG MỘT CÁCH HIỆU QUẢ.

Tác động của đại dịch

Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam (VCCI) phối hợp với Ngân hàng thế giới (WB) tại Việt Nam đã khảo sát đánh giá tác động của dịch COVID-19 đối với các doanh nghiệp. Kết quả cho thấy, 87,2% số doanh nghiệp bị ảnh hưởng bởi dịch COVID-19. Các lĩnh vực như dệt may, truyền thông, bất động sản, sản xuất thiết bị điện, xe có động cơ, giáo dục, lao động, bán lẻ, điện tử và đặc biệt là

du lịch... bị ảnh hưởng nhiều nhất. Trong đó, 50% doanh nghiệp tư nhân và 63% doanh nghiệp FDI gặp khó khăn trong tiếp cận khách hàng; 33% số doanh nghiệp tư nhân và 41% doanh nghiệp FDI bị đứt gãy chuỗi cung ứng; 46% doanh nghiệp tư nhân và 42% doanh nghiệp FDI bị mất cân đối dòng tiền; 35% doanh nghiệp tư nhân và 22% doanh nghiệp FDI phải cho lao động nghỉ việc.

COVID-19 tác động nghiêm trọng tới các doanh nghiệp trong năm 2020, trong đó 65% doanh nghiệp tư nhân và 62% doanh nghiệp FDI có doanh thu sụt giảm so với năm 2019. Doanh thu giảm nhiều hơn với các doanh nghiệp tư nhân quy mô siêu nhỏ, nhỏ và vừa. Trong khi đó, với doanh nghiệp FDI, mức suy giảm doanh thu

dự kiến xảy ra nhiều hơn với các doanh nghiệp quy mô lớn. Kết quả khảo sát cho thấy mức giảm doanh thu trung bình với doanh nghiệp tư nhân là 36%, và doanh nghiệp FDI là 34%.

Làm gì để vượt qua khó khăn?

Xây dựng niềm tin của khách hàng

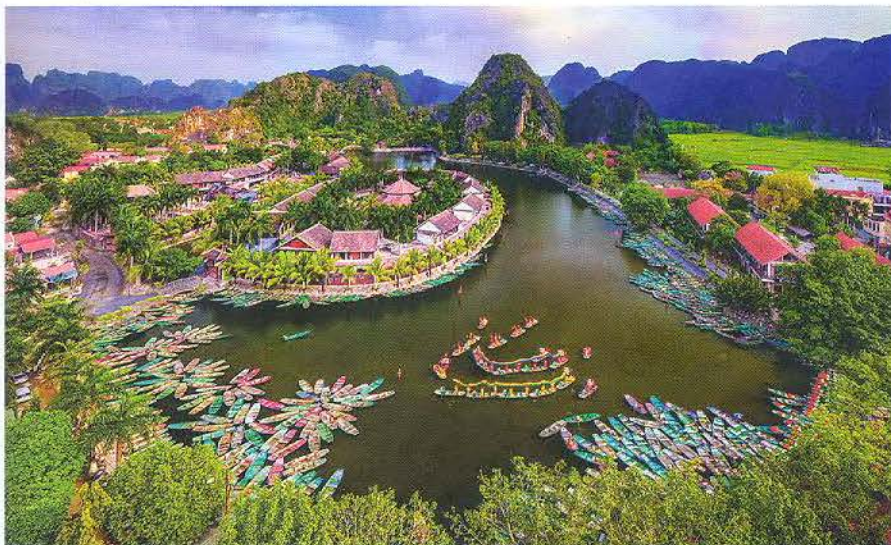
Niềm tin đóng vai trò quan trọng trong kinh doanh, đặc biệt là trong kinh doanh du lịch. Khách hàng cần có khả năng tin tưởng rằng các doanh nghiệp đang có những hành động và biện pháp để bảo vệ sức khỏe của họ và coi đó là nhiệm vụ hàng đầu. Tất cả các lĩnh vực dịch vụ, trong đó có du lịch - khách sạn cần tích cực tương tác với khách hàng và cho khách hàng thấy rõ những cam kết đó.



Dịch vụ chăm sóc khách hàng tốt là một trong những ưu tiên hàng đầu.
Ảnh: Nguyễn Bá Di



Du khách tham quan phố cổ Hội An. Ảnh: Bùi Thanh Lang



Các doanh nghiệp cần thích nghi với sự thay đổi và sẵn sàng lắng nghe phản hồi của khách hàng. Ảnh: Phạm Hoài Nam

Các doanh nghiệp cần cố gắng thích nghi với sự thay đổi và sẵn sàng lắng nghe, chia sẻ, phản hồi với khách hàng. Điều này có thể giúp tăng cường lòng tin của người tiêu dùng, qua đó thúc đẩy tăng trưởng trong tương lai và đạt thành công bởi người tiêu dùng sẽ nhớ những thương hiệu quan tâm đến họ.

Môi trường, cơ sở vật chất sạch sẽ và an toàn để phục vụ khách là ưu tiên hàng đầu của doanh nghiệp trong thời điểm hiện tại. Tất cả các doanh nghiệp phải luôn cập nhật các biện pháp an toàn và vệ sinh nghiêm ngặt từ các yêu cầu phòng chống dịch của cơ quan chức năng.

Doanh nghiệp cần nhiều chính sách hỗ trợ hơn

Chính sách hỗ trợ doanh nghiệp cần tiếp tục được thực hiện theo hướng tập trung hơn, đúng đối tượng và thực chất hơn, theo sát với nhu cầu của doanh nghiệp. Cần có chọn lọc, phân loại ngành nghề để hỗ trợ, trên cơ sở đánh giá, khảo sát tác động của dịch COVID-19 đến ngành, nghề cụ thể và có điều kiện, tiêu chí, những ngành nghề chịu tác động tiêu cực theo thứ tự, đó có thể là: du lịch, vận tải, dệt may, da giày, bán lẻ, giáo dục - đào tạo...

Cần cho phép kéo dài thời gian giãn, hoãn thuế, tiền thuê đất và bổ sung đối tượng gia hạn để doanh nghiệp giảm tải khó khăn về thanh toán chi phí, đặc biệt là các doanh nghiệp trong ngành nhà hàng

- khách sạn đang phải chịu rất nhiều chi phí liên quan đến tài sản, thu nhập, lao động và duy trì hoạt động và hỗ trợ giảm thuế giá trị gia tăng (GTGT) cho doanh nghiệp cung cấp các dịch vụ lưu trú, lưu hành, vận chuyển.

Các chính sách an sinh xã hội như chi trả bảo hiểm thất nghiệp, hỗ trợ người bị tạm thời ngưng việc, trợ cấp cho người nghèo, người bị mất kế sinh nhai,... cần phải được ưu tiên và thực hiện nhanh chóng. Người lao động, đặc biệt là trong ngành nhà hàng - khách sạn đang phải đối mặt với rất nhiều khó khăn, nhiều nhân viên đã phải nghỉ hoặc chuyển đổi công việc; sự hỗ trợ kịp thời sẽ giúp họ ổn định cuộc sống và tiếp tục đóng góp cho xã hội.

Đổi mới trong hệ thống vận hành và phản ứng nhanh với các rủi ro

Các doanh nghiệp cần cân nhắc về nhu cầu nhân sự trong trạng thái giãn cách xã hội và ngày càng ít khách hàng trực tiếp hơn. Vì vậy cần xem xét việc giảm nhân sự hoặc phân công lại nhân sự cho các vị trí một cách phù hợp. Đồng thời, cần đổi mới với những thay đổi đột ngột về tần suất khách hàng vì những lý do liên quan đến COVID-19. Mỗi đợt bùng phát, các cơ quan chức năng có thể đột ngột yêu cầu các nhà hàng, cơ sở dịch vụ đóng cửa tạm thời hoặc áp đặt các biện pháp hạn chế đi lại. Điều đó có nghĩa là lượng khách hàng trực tiếp sẽ bị hạn chế. Các doanh nghiệp

có thể sử dụng lao động theo hợp đồng ngắn hạn hoặc nhà cung cấp dịch vụ thứ ba để có thể nhanh chóng đáp ứng với việc thay đổi điều kiện kinh doanh khi cần thiết.

Đại dịch cũng đã chỉ ra tính dễ vỡ của các chuỗi cung ứng. Suy thoái kinh tế cũng có thể dẫn đến việc phá sản của các nhà cung ứng. Các doanh nghiệp cần phải đảm bảo và xác định các nguồn cung cấp dự phòng mới cho các sản phẩm hoặc dịch vụ của mình. Bên cạnh đó, các doanh nghiệp nên xác định làm thế nào để thay đổi các sản phẩm hoặc dịch vụ trong trường hợp việc cung ứng bị gián đoạn.

Các doanh nghiệp nên đáp ứng nhu cầu tiêu dùng mới trong giai đoạn này, tăng tốc quảng bá các trải nghiệm mới, xây dựng tính thích ứng nhanh để xử lý các trường hợp thay đổi nhanh chóng hành về hành vi tiêu dùng của khách hàng. Ngoài các phương pháp tiếp cận linh hoạt, các doanh nghiệp đặt ra các ưu tiên cho trải nghiệm khách hàng mới phù hợp với xu hướng dịch vụ từ xa, trực tuyến hoặc đến tận nhà. Mô hình này có thể sẽ tiếp tục tăng trưởng và phân loại các nhà cung cấp trải nghiệm khách hàng trong thế giới hậu COVID-19.

Sự an toàn của nhân viên và khách hàng

Các doanh nghiệp cần tuân thủ các hướng dẫn về phòng chống dịch bệnh COVID -19 và giải quyết những lo lắng về sức khỏe của khách hàng thông qua công nghệ. Các khách sạn, điểm đến du lịch và thể thao cũng như sân bay có thể sử dụng công nghệ quét nhiệt không xâm lấn để theo dõi dấu hiệu sốt và cảnh báo cho nhân viên để ngăn chặn các khách hàng có khả năng bị nhiễm bệnh. Công nghệ này đã được sử dụng nhiều nơi trên thế giới và khách hàng cũng đã chấp nhận việc đo thân nhiệt như một phần cần thiết của cuộc sống trong trạng thái bình thường mới.

Các ứng dụng rà soát sức khỏe trong điện thoại thông minh cũng có thể hữu ích. Các ứng dụng khác khai báo y tế, theo dõi sức khỏe như Vietnam Health Declaration, Bluezone... có thể cho phép các khách sạn, địa điểm du lịch và thể thao nhanh chóng xác định lộ trình di chuyển của khách hàng nhiễm bệnh trong các cơ sở của họ và thông báo cho các khách hàng khác về khả năng lây nhiễm.

Ngay sau khi đại dịch COVID-19 kết thúc, nền kinh tế sẽ phục hồi và lĩnh vực du lịch sẽ lấy lại vị thế của mình, tự tin hướng tới một tương lai thành công, thịnh vượng. Thời điểm hiện tại là cơ hội để các doanh nghiệp hành động, thích ứng với điều kiện bình thường mới, định vị thương hiệu bằng sự phản ứng kịp thời. ■

*Khoa Du lịch, Trường Đại học Văn Lang
Bài tuyên truyền thực hiện Nghị quyết 84/NQ-CP ngày 29/5/2020 của Chính phủ