

## साक्षात्कार

# होटल एंड रिसॉर्ट्स क्षेत्र में हैं उज्ज्वल भविष्य के मौके


**मुरलीधर राव**

सीओओ, अरैया होटल एंड रिसॉर्ट्स

हमारे लिए यह सुनिश्चित करना महत्वपूर्ण है कि हम एक ब्रांड और पेशेवर होटल व्यवसायी के रूप में आतिथ्य सत्कार को पूरी शिद्दत और उत्साह के साथ अपनाएं और हर दिन खुद को बेहतर बनाने के तरीके ढूँढते रहें। यह कहना है, अरैया होटल एंड रिसॉर्ट्स के सीओओ, मुरलीधर राव का...

■ अरैया होटल एंड रिसॉर्ट्स की सफलता के बारे में बताएं। इस क्षेत्र में कौन-सी बात आपको औरों से अलग बनाती है?

अरैया होटल्स एंड रिसॉर्ट्स एक होटल प्रबंधन कंपनी है, जिसे अगली पीढ़ी के होटलों की आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए लॉन्च किया गया है। हमारी टीम ने 2015 में कतर के एक निवेशक के लिए मध्य-पूर्व में आइआना होटल और रिसॉर्ट्स की सफलतापूर्वक स्थापना की थी। कतर और केएसए में 1,000 कमरों के लिए तकनीकी सेवाएं और डिजाइन प्रोग्रामिंग प्रदान की गई थी, जिसमें दोहा में 185 सर्विस्ड अपार्टमेंट कॉम्प्लेक्स भी शामिल हैं। अरैया ब्रांड के तहत वर्तमान में हमारे चार ब्रांडों सोल बाय अरैया, अरैया, एसेंस बाय अरैया और अरैया एंथोलॉजी के तहत हिमाचल प्रदेश, गुजरात, महाराष्ट्र और केरल में हमारी उपस्थिति दर्ज है। हमारा कॉरपोरेट कार्यालय मुंबई में स्थित है, जो कि तकनीकी सेवाएं, बिक्री एवं विपणन और संचालन विशेषज्ञता प्रदान करता है। हमारे पास भारत में एक मजबूत बिक्री नेटवर्क है, जो कि अवकाश यात्रा में विशेषज्ञता रखता है। हमारे संयुक्त अरब अमीरात, माल्टा और पुर्तगाल में भी कार्यालय हैं।

■ एक सफल होटल संचालन की मुख्य चुनौतियां क्या हैं? आप ग्राहक संतुष्टि बढ़ाने में कैसे मदद करते हैं?

हमारी मुख्य चुनौती हमेशा से अतिथि एवं कर्मचारी अनुभव तथा ब्रांड धारणा की स्थिरता बनाए रखने की रही है। हाल ही में हम कुशल एवं अर्ध-कुशल दोनों तरह की प्रतिभाओं की उद्योग जगत में व्यापक कमी का अनुभव कर रहे हैं। ग्राहक संतुष्टि लेन-देन के साथ-साथ परिवर्तनकारी भी होती है। खासकर तब जब ग्राहक अपना रिजर्वेशन करवाते हैं, रिसॉर्ट में समय बिताते हैं और फिर वहां से प्रस्थान कर जाते हैं। यहां प्रौद्योगिकी केवल डाटा के संग्रह में सहायता कर सकती है, लेकिन डाटा गुणवत्ता अभी भी मानव पर निर्भर है। अन्य कारकों में से एक है-मौखिक और गैर-मौखिक बातचीत के माध्यम से मेहमानों के साथ भावनात्मक जुड़ाव बनाना और यह सुनिश्चित करना कि हम अपने वादों को लगातार पूरा करें। हम यह सुनिश्चित करते हैं कि हम जो वादा कर रहे हैं, उसे पूरा भी करें और ऐसा लगातार करने के लिए हम अपने मुख्य ब्रांड मानकों पर ध्यान केंद्रित करते हैं। इसके लिए हम स्वयं को और अपनी टीम के सभी सदस्यों को

बुनियादी ब्रांड सिद्धांतों की याद दिलाते हैं। हम एक ऐसा परिचालन वातावरण सुनिश्चित करते हैं, जो सहज पहल करने वाले कर्मचारियों के लिए खुला और अनुकूल हो।

■ क्या आप कुछ हालिया उपलब्धियां साझा कर सकते हैं? कंपनी के ब्रांड और प्रतिष्ठा के लिए उनका क्या मतलब है?

हमें एक बार फिर 2023 के लिए ट्रिपएडवाइजर 'बेस्ट ऑफ द बेस्ट' पुरस्कार, भारत में सर्वश्रेष्ठ छोटे होटल और एशिया में #3 से सम्मानित किया गया है। ट्रिपएडवाइजर की 8 मिलियन लिस्टिंग में से एक प्रतिशत से भी कम को सर्वश्रेष्ठ का पुरस्कार दिया जाता है, जो आतिथ्य में उत्कृष्टता के उच्चतम स्तर को दर्शाता है।

■ आप बतौर सीओओ अरैया की सफलता और विकास को बनाए रखने के लिए नेतृत्व और प्रबंधन के किन पहलुओं को सबसे महत्वपूर्ण मानते हैं?

सीओओ के रूप में मेरा कर्तव्य यह सुनिश्चित करना है कि ब्रांड मैसेजिंग बिक्री से लेकर सोशल मीडिया तक सभी प्लेटफॉर्मों पर सुसंगत हो, संचालन के लिए मुख्य ब्रांड मानकों को परिभाषित किया जाए और ब्रांड लोकाचार को हमेशा प्रासंगिक बनाए रखने के लिए मानकों को लगातार विकसित किया जाए। बदलते परिचालन और जनसांख्यिकीय वातावरण यह सुनिश्चित करने पर भी लागू होता है कि कर्मचारियों को हर समय निष्पक्ष और न्यायसंगत कार्यस्थल वातावरण का आश्वासन दिया जाए।

■ युवा आतिथ्य उद्योग में प्रवेश करना चाहें, तो आप उन्हें क्या सीख देंगे?

हमारे लिए यह सुनिश्चित करना महत्वपूर्ण है कि हम एक ब्रांड और पेशेवर होटल व्यावसायी के रूप में आतिथ्य सत्कार को पूरी शिद्दत और उत्साह के साथ अपनाएं और हर दिन खुद को बेहतर बनाने के तरीके ढूँढते रहें। उत्कृष्टता एक यात्रा है और कोई अपवाद नहीं है, यह एक दृष्टिकोण है, जिसे हम लगातार विकसित करने के लिए अपनाते हैं। इस उद्योग के प्रति सच्चा जुनून दुर्लभ है और यह भीतर से आता है। इस क्षेत्र में अपना कैरियर बनाने के इच्छुक युवाओं को पूरी तरह से यह समझने का प्रयास करना चाहिए कि चीजें कैसे काम करती हैं, अपनी समझ को बेहतर बनाने के लिए प्रश्न पूछने में शर्म नहीं करनी चाहिए और हमेशा नैतिक और नैतिक अखंडता के उच्चतम स्तर को बनाए रखना चाहिए, क्योंकि इससे विश्वास विकसित होता है।