القاعدة

8

تطاول إلى السماء (مرة واحدة على الأقل)

Reach For The Sky (At Least Once)

⇐ المستقبل ملك أولئك الذين يعتقدون في جمال أحلامهم .

Elaenor Roosevelt

⇐ إنه شيء ممتع بالنسبة للحياة ؛ إذا رفضت قبول أي شيء ، ولكن الأفضل أن تحصل عليه غالبًا .

Somerset Maugham

⇐ اقبل التحديات ، لكي يمكنك أن تشعر ببهجة الانتصار .

General George Patton

اجعل تفكيرك كبيراً . لا تكن أبداً خائفاً أن تأخذ خطوة شجاعة ، إذا كانت ضرورية . لا يمكنك أن تعبر الممر الفاصل بقفزتين صغيرتين . أحد أعلام حقل الإعلام لخصّها بصورة جيدة عندما قال : "عندما تصل إلى النجوم ، قد لا تحصل على واحدة منها ، ولكنك سوف لا تعود ويداك متسختان بالوحل".

لكي ينجح الطموح ، يجب أن يكون متشبثًا بقوة بملاحقة التميز . يمكن التحقق من هذه الأهداف بطرق كثيرة ، سواء كانت كبيرة أم صغيرة . لا يمكننا أن نكون جميعًا "هنري فورد" أو "بل جيتس" . تتدرج طموحاتي من محاولة إرضاء كل واحد من العملاء في مطعم الوجبات السريعة ، إلى بناء فنادق جيدة تترك النزلاء ومعهم ذكريات خاصة . تجاوز إلى أبعد ما يتوقعه العملاء ، وهم سوف يأتون إليك ثانية مرات عديدة . أعطهم ما يطلبونه ، ثم أضف إليه بعض الزيادات . دعهم يعرفون بأنك تقدرهم . قدم الحسنات لتمحو بها الأخطاء ، ولا تقدم مبررات . اعتذر حينما يجب أن تعتذر ، ولكن دافع عن كل شيء تفعله .

إنك كمغامر مشروعات أفكار جديدة Entrepreneur لا تخشى الإشراف على الأولاد الكبار . لقد فعلنا هذا منذ اليوم الأول . سارت وكالة إعلاناتنا الصغيرة في بداية نشاطها في بانكوك رأساً برأس مع Ogilvy & Mather ، Leo Burnett و Lintas ، بالنسبة لحسابات العملاء الدوليين . كنا أكبر من أنفسنا . لقد كانت وكالتنا لمشروع "بيتزا هت" التجاري تتنافس بنجاح ضد ماكدونالدز ، وكنتاكي ، ومئات من المطاعم الأخرى .

إن معارك اليوم تتطلب حشداً ضخماً من العمل الجاد والمجتهد ، إذا كنت تريد البقاء في المقدمة ، وخاصة إذا كنت مبتدئًا . ولكن ربما مرة في الحياة – مرتين إذا كنت محظوظًا – تصبح مندمجًا في مشروع يرفعك فوق مستوى الطاحونة اليومية ، في أن يحقق مشروعك نجاحًا يؤصل فيك الرغبة في تحقيق الكمال .

بالنسبة لي ، ذلك المشروع ، الذي يعتبر مشروع الحياة هو بدون شك Regent Chiang Mai . هذا الفندق الذي افتتح في عام 1995 ، كان يعني لي شيئًا ما مختلفًا جداً . لقد ظهر في حالة الأزمة ، وكان يمكن أن يجعل أعمالي كلها حطامًا

تقريبًا إذا فشل . بدلاً من ذلك ، قد أصبح الجوهرة في تاج أعمالنا .

كان فندق Regent Chiang Mai بتكاليفه الضخمة يمثل مخاطرة كبيرة لأنه لا يوجد أحد قد بنى فندقًا على أعلى طراز في شمال عاصمة تايلاند . إن Chiang Mai ، أكبر ثاني مدينة في البلد ، وأكبر ثاني مكان يتوجه إليه السياح بعد بانكوك ، قد ارتبطت منذ زمن بعيد بالجوالة والرحالة يجذبهم جمال المنطقة الجبلية ، والقبائل التي نقلت إلى المرتفعات ، وقرب المدينة من المنطقة المعروفة بـ "المثلث الذهبي" - ينتشر قطّاع الطرق في المناطق الريفية في كل من تايلاند ، لاوس وبورما حيث يزرع معظم خشخاش أفيون العالم . وحتى في هذه الأيام ، نجد أن المشاغبين من القيادات العسكرية ، والآلاف من أتباعهم المسلحين بالأسلحة الثقيلة ، يحكمون تلك المناطق لصالحهم ، وبعيداً عن يد الحكومة .

بصرف النظر عن حجمه وموقعه ، فإن فندق Chiang Mai كان لا يوجد ما يميزه في الطريقة التي تؤدي بها الخدمة عن أي فندق بهذا المستوى . في بداية التسعينيات (1990) كان من الصعب أن تجد أي مكان للإقامة يفخر بأي لمحة رفاهية . كان أعلى معدل فئة إيجار للحجرة في الليلة 50 دولارًا . لقد شعرنا بأن الوقت قد حان لفتح أبواب هذه المدينة العريقة ذات الألف عام أمام ذلك النوع من السياح الذين يربطون أنشطتهم عادة بأفخر أنواع الفنادق في بانكوك ، أو ربما بمنتجع ساحلي أنيق . "إذا بنيته سوف يحضرون" كان ذلك تفكيرنا .

كانت الخطة أن نبني فندقًا أربع نجوم جيداً . لقد وجدنا قطعة أرض قد كانت محجراً ، بحالتها الخام ، لم تكن تدل على الكثير ، ولكن ارتفاع المكان كان رائعًا يسمح بتوفير مناظر خرافية على الوادي . اعتقد كثير من الأفراد العاملين في حقل الفنادق أننا قد فقدنا عقولنا . لماذا سوف نختار الدخول في مثل هذا المشروع في وقت كان سوق السياحة في انهيار على أثر الانقلاب العسكري الدموي والتدهور الاقتصادي ؟

كان يعني الهبوط في السياحة ومعدلات فئة الحجرة الفندقية بأن هدفنا في جذب عدد كبير من الأفراد مستعدين لدفع مقابل مرتفع للحجرة الفندقية كان يبدو غير

قابل للتحقق . لأننا كنا قد بدأنا بناء الفندق أصبح أمامنا ثلاثة خيارات : أن نقلل خسائرنا ونخرج من هذا المشروع ، نواصل جهودنا مع المفهوم الأصلي ونفقد الكثير من الأموال ، أو نعيد التفكير في منهجنا . إيمانًا منا بأن تايلاند سوف تستعيد توازنها وسوف تبقى دائمًا مكانًا تتجه إليه تطلعات السياح ذوي الثراء ، وعلى الرغم من الانقلاب العارض ، فقد قررنا المغامرة والمجازفة . لقد غيرنا استراتيجيتنا واخترنا الارتفاع بمستوى المستهدفين من التسويق : سوف ننشئ فندقًا قادرًا على جذب نوع الأشخاص الذين لا يبالون بدفع معدلات إقامة قد يتوقعون مثيلاتها في نيويورك ، هونج كونج أو طوكيو ، إذا جعلناهم يمرون بتجربة لن ينسوها أبدًا .

أصبح فندق الأربع نجوم خمس نجوم ، ولأن الرفاهية أضيفت إلى الرفاهية ، فقد أصبح سريعًا عضوًا في طبقة النخبة ، فندق الست نجوم . لقد أصبح المشروع على درجة من الرفاهية ، حتى أننا دعونا أصدقاءنا في شركة "Four Seasons" الذين يمتلكون فنادق Regent الدولية لإدارة فندقنا . بعد غداء فاخر وتفتيش طولي للموقع ، قرروا أن يجربوا إدارته . عند هذه النقطة ، كان من الواضح أن علينا أن نجعل كل شيء يتعلق بالفندق ملفتًا - يدعو للتعجب في المفهوم أو التنفيذ .

بالنسبة للتصميم ، عاد بنا إلى القرن الثالث عشر . كان Chiang Mai حينئذ المركز الزراعي لإمبراطورية Lanna التي كان يحكمها الملك Mengrai . تأثرًا بجيرانها في الصين ، بورما ولاوس ، فإن Lanna التي تعني مليون حقل أرز - تلخص ما يعتبر الآن معمار تايلاند الشمالي التقليدي والذي يتركز حول المنازل المحاطة بالأشجار على ربوة عالية . كانت الاستراتيجية بناء منتجع يربط بين سهولة الوصول إلى Chiang Mai - إنها ساعة واحدة فقط بالطائرة من بانكوك - مع جذورها في الماضي . لكي تتكامل الأمانة التاريخية ، والراحة الحديثة ؛ استأجرنا مهندسًا معماريًا تايلانديًا ، هو البروفسور Chulathat Kitibutr ، ومصممًا داخليًا غربيًا John Lightbody ومعماري مناظر طبيعية Bill Bensly .

حينئذ اندمج فريقنا بالكامل فيما أصبح عمل الحب . البروفسور Chulathat

Kitibutr ، الذي يسكن في Chiang Mai يعرف عنه أنه خبير رائد تايلاندي في معمار Lanna . أسس Chulathat طابقين أنيقين كأجنحة لضيوف المستويات العالية جداً وذلك على طراز منازل إمبراطورية Lanna القديمة ، وجدت هذه المنازل في قرية تقليدية شمال تايلاند . إن كل من هذه المنازل قد حفرت على أسطحها أنواع من الزينة المعقدة ، التي يقف أمامها المرء مأخوذاً بجمالها ، مما يدل على ارتفاع المستوى الاجتماعي لأصحابها . كانت اللمسة البارعة الأخرى ، مقدمة مدخل الجناح المفتوح الجانبين الذي يسمح للنزلاء بأن يستفيدوا من المناظر الجبلية دون أن يتركوا خصوصية جناحهم .

أقيمت الأجنحة على عشرين فداناً من الحدائق . في وسطها بحيرتان صغيرتان . جداول مائية ومساقط مياه ، ومزرعة أرز منتجة ، ومعها عائلة من الأبقار والجاموس . بعد غروب الشمس ، يأتي أحد عمال الجناين (عددهم أربعين) ، ومعه بطارية إضاءة لكي يشعل الفوانيس على جانبي الممر الرئيسي .

في الداخل تستخدم جذوع الشجر الضخم بكثافة ، والحجرات مزدانة بعدد كبير من حرف منطقة شمال تايلاند لأنواع الأرضيات وأساليب تلميعها . توجد حديقة عازلة خلف أحد الحمامات وبعد حجرة النوم الأساسية حيث وضعت في مشكاة تحف خشبية منحوتة ببراعة إنسانية ، وسط زخارف على شكل أوراق خضراء . أيضًا توجد لمسات حديثة تتضمن : التليفزيون ، الفيديو ، أجهزة تكييف الهواء ، وأيضًا حمامات السباحة ، وينابيع المياه المعدنية الصحيحة ، وناد للتنس .

تمثلت الفكرة الأساسية الأخرى في أننا كنا نريد الضغط على السياحة المتواصلة . إجمالي التصميم يتميز بحساسيته البيئية الشديدة سواء في استخدام المواد ، أو التعامل مع ظروف المناطق المحيطة الإيجابية والسلبية ، كل الأعمال الفنية والأثاث من منطقة Chiang Mai . كانت استثماراتنا موضع تقدير الاقتصاد المحلي وذلك نتيجة استخدام : الأقطان ، الحرائر ، والمنتجات الورقية المحلية . استخدمت الأقطان المنسوجة يدويًا والمصبوغة طبيعيًا للوسادات ، الكراسي ، الملايات ، والزي الرسمي .

التأثير الشامل عظيم . وتقريبًا أبعد ما يكون عن "الفندق المتمدين" بقدر ما يمكنك أن تتخيل . وكما أشار البروفسيور Chulathat ، لقد كانت أول مرة حيث ألهمت تقاليد منطقة شرق تايلاند المصممين لإقامة فندق بالمنطقة ، ومن المفارقات أن تلك التقاليد جعلت رجال التطوير الغربيين يعترفون بجمال المكان .

فيما يلي ما جاء بوصف الفندق في أحد الدوريات ذائعة الصيت Town & Country :

على بعد عشر دقائق من Chiang Mai ، قد حول فندق Regent الأصيل بصورة مدهشة شمال تايلاند السحري من نزل للرحالة وفنادق أعمال ، إلى مكان حيث تستطيع المغامرات المعتدلة أن تكتشف متعة مرتفعات البلد الفريدة . وفي نفس الوقت يعيش أصحابها في حالة من الراحة المدللة . قد زار أمير موناكو الفندق ، وقد أصبح من عادته أن يقضي الراحات الإسبوعية في Chiang Mai هربًا من "بانكوك" و "هونج كونج" . يغوص المرء في منظر زمردي هنا كما يود في مجرى بارد ينبع من الجبال . تغطي السحب الجبال بكثافة مع غابات على هيئة خمائل وأجمات تنحدر إلى الوادي تزين جانبي أنهار كسولة تمر بهياكل خشبية ، مع أجنحة لامعة لبوذا ، وأزهار الأوركيد البرية تلتف حول الأغصان في صورة جاذبية وإغراء .

على الرغم من أن Regent يقدم كل أنواع الراحة إلى حد التبذير ، يمكن أن يتمناها المرء في منتجع يتسم بالرفاهية وبإغرائه الحقيقي في موقعه المتميز . إن الإقامة هنا تعني العودة إلى الوراء 700 سنة قديمة في التاريخ في إمبراطورية Lanna الخرافية ، عندما كانت Chiang Mai تمثل المرح والبهجة في مفترق الطرق ما بين بورما ، لاوس ، ويونان ، وبصفة عامة الثقافات الصينية القديمة . إن فندق Regent Chiang Mai نجمة جديدة في عالم الرفاهية الشهير بين المنتجعات الآسيوية[1].

(1) "The Kingdom and I" Town & Country. December 1997.

يجب أن أعترف بأنني ابتسمت بزهو وفخر عندما قرأت المجلة . إنها تؤكد على ما نعرفه بالفعل - بأننا قد أنشأنا شيئًا ما خاصًا تمامًا ، فندقًا سوف يتذكره الناس مدى حياتهم . إن مبلغ 2000 دولار للجناح في الليلة الواحدة ، يعطيهم كل الحق في أن يتوقعوا الأفضل ، بل والأفضل كثيراً : لقد أمطر الفندق بالعديد من مجلات السفر ، الهيئات السياحية والجماعات المحافظة . إذا لم أفعل أبداً شيئًا آخر في حياتي ، سوف أظل دائمًا أتمتع بالإشباع من معرفة أن فندق Regent Chiang Mai أحد الفنادق العالمية العظيمة حقيقة ، لأننا ببساطة كانت لدينا الجرأة على بنائه .

كانت علاقتنا بهذا الفندق علاقة وثيقة . قد كان فندق Chiang Mai يمثل نجاحًا ماليًا ، وهذا ما يجعل شركاءنا وحاملي الأسهم سعداء . هناك أيضًا شيء ما حول اسم Regent يعتبر خاصًا جداً . في عام 1998 ، وفي أعماق الأزمة الأسيوية ، تسربت كلمة بأن حصة في فندق Regent بانكوك معروضة للبيع . أعطاني هذا فرصة أخرى للطموح . إن فندق Regent في بانكوك ، تحفة فنية أخرى ، وواحد من أفضل فنادق المدن الكبيرة في آسيا ، وكان يوفر فرصة يجب ألا تفقد على الرغم من حقيقة أن أزمة المنطقة المالية ، تحدث فوضى وخرابًا في الكثير من أوجه أعمالنا .

عندما تأكدت من صحة الإشاعة ، استدعيت أحد أعضاء الإدارة العليا العاملين معنا ، والذي كان سابقًا مساهمًا في فندق Regent في بانكوك . في خلال أسبوع واحد أعددنا معًا العرض ، وفي خلال أسبوعين أنهينا الصفقة محققين انتصاراً على بنك Goldman Sachs للاستثمار بساعات . لقد حصلنا على 25٪ من فندق Regent بانكوك ، ولأن هذا الفندق يمتلك حصة صغيرة في Regent Chiang Mai ، فقد ساعد ذلك على زيادة حصتنا في تلك التحفة المعمارية في Chiang Mai .

في عام 1999 عرض المزيد من أسهم Regent بانكوك ، ووجدنا فرصة سانحة لتكون لنا اليد الطولى على هذا الفندق ذي المستوى العالمي . لسوء الحظ ، لم نكن بمفردنا في هذه المرة . لقد استخدم بنك Goldman Sachs عضلاته المالية

الضخمة ، وقدم عرضًا لم نستطع مجاراته . وصلت نسبة مساهمة البنك الآن 32٪ ، ولذلك نحن نحتفظ بشركة كبيرة هذه الأيام .

لو أن أي شخص أخبرني منذ عشرين عامًا مضت بأننا سوف ندخل في مبارزة عطاءات ضد بنك Goldenman Sachs للسيطرة على واحد من الفنادق الآسيوية العظيمة ، لست متأكدًا من أنني كنت سوف أصدقهم . لقد بدأت باستثمارات محدودة في Pattaya ، وبعد ذلك أوصلتني إلى فندق Regent Chiang Mai . **لقد تطاولت إلى السماء وأمسكت بيدي نجمة .**