

سخت‌کوشی راز موفقیت هیلتون

کوشان غلامی



«اشخاص موفق از عمل باز نمی‌ایستند. اشتباه می‌کنند، اما دست نمی‌کشند.» این جمله معروف و تاثیرگذار موسس مجموعه هتل‌های زنجیره‌ای هیلتون است. هتل‌های هیلتون در ۱۹۱۹ با تاسیس هتل موبلی در سیسکوی تگزاس توسط کنراد هیلتون پایه‌گذاری شد که پیش‌تاز هتل‌های زنجیره‌ای در دنیا به شمار می‌آید. بزرگترین هتلدار دنیا، در روز کریسمس سال ۱۸۸۷ در نیومکزیکو متولد شد. هیلتون هفت خواهر و برادر داشت و پدرش در سن آنتونیو تاجری سرشناس و مالک یک فروشگاه بزرگ بود. کنراد به عنوان پسر ارشد خانواده ضمن کمک به پدر مهارت‌های اولیه کارآفرینی را آموخت و بزرگترین درس زندگی؛ یعنی سخت‌کوشی را از پدرش یاد گرفت.

او تحصیلات خود را در کالج نظامی نیومکزیکو ادامه داد و در این زمان به دلیل ثروت زیاد خانواده به کالیفرنیا نقل مکان کردند، اما کمی بعد، پدرش پول زیادی از دست داد و مجبور شدند دوباره به سن آنتونیو بازگردند و در خانه بزرگی نزدیک ایستگاه راه‌آهن زندگی کنند. به تدریج با بزرگ شدن بچه‌ها و ترک کردن خانه توسط آنها، پدر تصمیم گرفت اتاق‌ها را به توریست‌ها اجاره دهد. کنراد و برادرش به ایستگاه قطار می‌رفتند تا به توریست‌ها خوشامد بگویند و چمدان‌های آنها را تا پانسیون خودشان حمل کنند. طولی نکشید که خانواده دوباره ثروتمند شد و پانسیون‌داری را رها کردند.

کنراد در سال ۱۹۱۷ هنگامی که ایالات متحده وارد جنگ جهانی اول شد، به ارتش آمریکا پیوست و به اروپا رفت. در این زمان بود که پدرش را در سانحه رانندگی از دست داد. وی پس از بازگشت از جنگ به تگزاس رفت و با مالک هتل موبلی آشنا شد که چون از عهده اداره هتلش بر نمی‌آمد، آن را به قیمت بسیار پایین می‌فروخت. کنراد با خرید آن هتل، وارد صنعت هتلداری شد و از آن‌جایی که تجربه خوبی در پانسیون‌داری داشت، توانست این پانسیون ۵۰ اتاقه ارزان قیمت را به یک هتل آبرومند تبدیل کند و با این عمل سود خوبی به دست آورد. اولین هتلی که هیلتون نام خود را روی آن نهاد، دالاس هیلتون بود که در سال ۱۹۲۵ ساخته شد.

تجارت این تاجر مصمم تا زمانی خوب پیش رفت که رکود بزرگی در ایالات متحده و برخی کشورهای جهان در اوایل سال ۱۹۲۸ رخ داد. این سال‌ها برای هیلتون نیز سال‌های بدی بود و ورشکستگی سبب شد بسیاری از املاک و دارایی‌هایش را از دست بدهد. اما همچنان به عنوان مدیر این مجموعه‌ها باقی ماند و بعدها دوباره این املاک را خریداری کرد.

در سال ۱۹۳۹، اولین هتلش در خارج از تگزاس را در نیومکزیکو بنا کرد و در سال ۱۹۴۳ با خرید دو هتل با نام‌های روزولت و پلازا در نیویورک، شرکت هیلتون را به عنوان اولین مجموعه هتل‌های زنجیره‌ای آمریکا معرفی کرد. در ۱۹۴۹، هیلتون بزرگترین و مجلل‌ترین هتل مشهور نیویورک به نام والدورف آستوریا را خریداری کرد. سپس شروع به توسعه تجارت خود در خارج از ایالات متحده نمود و اولین هتل هیلتون در اروپا در ۱۹۵۳، در مادرید افتتاح شد.

در ۱۹۵۴، گروه هیلتون با خرید هتل‌های استلر (که توسط انستیتوی مدیریت آمریکا به عنوان ۱۰ شرکت برگزیده کشور از لحاظ بهترین مدیریت شناخته شده بود) به مبلغ ۱۱۱ میلیون دلار، بزرگ‌ترین معامله املاک آن زمان را به نام خود ثبت کرد.

کنراد در سال ۱۹۵۷ زندگی‌نامه خود با عنوان «همان من باش» را منتشر کرد. در آن سال‌ها وی بودجه بورسیه دانشجویان رشته «مدیریت رستوران و هتلداری کنراد هیلتون»

در دانشگاه هیوستون را تأمین می‌کرد. کنراد هیلتون در سال ۱۹۷۹ درگذشت و پسرش بارون اداره شرکت را به دست گرفت. کنراد بخش عمده ثروتش را برای بنیاد خیریه خود به نام بنیاد کنراد نیکولسون هیلتون به ارث گذاشت.

به دنبال افتتاح شعبه‌های مادرید، استانبول و پورتوریکو، هتل‌های کنراد به عنوان یکی از زیرمجموعه‌های هیلتون در سال ۱۹۸۲ با هدف راه‌اندازی شبکه‌ای از هتل‌ها و استراحتگاه‌های لوکس در بزرگ‌ترین پایتخت‌های تجاری و گردشگری جهان، تاسیس شد. پانزده سال بعد، شرکت هیلتون بین‌المللی، با توافق‌نامه‌ای که هیلتون را محدود به استفاده از نام و علامت تجاری هیلتون در ایالات متحده و هیلتون بین‌المللی را قادر به استفاده انحصاری از این نام در سایر کشورها می‌کرد، تاسیس شد. این مجموعه با ارائه سرویس‌های کارت اعتباری، کرایه ماشین و دیگر خدمات مسافرتی توسعه پیدا کرد و یک استاندارد جهانی برای خدمات و امکانات هتل تعیین نمود.

در ژانویه سال ۱۹۹۷، هیلتون بین‌المللی و هتل‌های هیلتون، از طریق چندین اتحادیه بازاریابی و تجاری، شرکت خود را متعهد به پیشبرد مشترک نام تجاری هیلتون در سراسر جهان کرده و در نوامبر سال ۲۰۰۰، اقدام به سرمایه‌گذاری مشترک برای توسعه نام تجاری کنراد در زمینه هتل‌های لوکس در سراسر جهان کردند. با ادغام هیلتون بین‌المللی توسط شرکت هتل‌های هیلتون در مارس ۲۰۰۶، نام تجاری کنراد در حال حاضر بزرگ‌ترین نام تجاری لوکس در خانواده هیلتون می‌باشد.

کنراد با آینده‌نگری خاص خود، تفکر بزرگی را پایه‌گذاری کرد که اکنون گروه هتل‌های هیلتون را به یکی از بزرگترین مجموعه‌های سرویس‌دهی به مشتریان قرار داده است. میراث افتخارآمیز خانواده هیلتون مرهون این تفکر کنراد است. هنوز هم میهمان‌نوازی در تمامی خدمات و سرویس‌هایی که در هتل‌های هیلتون ارائه می‌شود، به خوبی ملموس است و با ارائه بهترین سرویس‌های مشتری‌مداری در صنعت هتلداری، نیازهای میهمانان را به خوبی برآورده می‌نماید. تا سال ۲۰۰۸ تعداد هتل‌های هیلتون به ۵۵۳ باب رسیده بود و اکنون با ۱۰۵ هزار کارمند در بیش از ۲۶۰۰ شعبه دارد و با درآمدی بالغ بر ۸ میلیارد دلار در سال توسط شرکت هتل‌های هیلتون در لس‌آنجلس، کالیفرنیا اداره می‌شود.