

นวดไทย

Nuad Thai

THAI-HERITAGE



ทำงานนวดไทยในสวีเดน
ภูมิใจทุกครั้งที่ได้พูดคำนี้

ฝึกฝนหาความรู้มาตั้งแต่อยูเมืองไทย



คุณวันเพ็ญ หิมคุณ

จดหมายข่าวชาวนวดไทยในสวีเดน “*NuadThai Thai-Heritage*” เดือนนี้ เราจะมาคุยกันกับพนักงานนวดในร้านนวดไทยที่มีลเมอกันข้างค้ะ ทำงานนวดในสวีเดนมาประมาณ 10 ปีแล้ว “คุณเพ็ญ” ผ่านร้อนผ่านหนาวในการทำงานนวดในสวีเดนมาอย่างไรบ้าง มาติดตามกันค้ะ

คุณเพ็ญ หรือ คุณวันเพ็ญ หิมคุณ เรียนรู้ศาสตร์นวดไทยมาตั้งแต่อยูเมืองไทย และขยันหาความรู้มาก ๆ จากหลากหลายที่ เรียกว่าเป็นศิษย์มีครูค้ะ ทั้งจากกระทรวงสาธารณสุข วัดโพธิ์ และอื่น ๆ เพื่อให้ความรู้แน่น และเมื่อสะสมความรู้จนพร้อม ก็เปิดร้านนวดและสอนนวดไทยด้วย โดยสอนวันจันทร์ - ศุกร์ รับนักเรียนทีละ 10 คน ส่วนเสาร์ อาทิตย์ ก็รับลูกค้านวดขยันจริง ๆ ค้ะ นอกจากนี้ด้วยความที่ฝีมือดี ก็ได้ไปดูแลผู้ป่วยที่โรงพยาบาลนครน ให้กับคุณแม่ที่เพิ่งคลอดลูก หรือผู้ป่วยที่มีอาการหนัก ต้องการการดูแลเป็นพิเศษ เช่นการประคบ คุณเพ็ญก็ทำได้หมดค้ะ

และไม่ใช่แค่การใช้วิชาชีพนวดไทยในการประกอบอาชีพเท่านั้น คุณเพ็ญยังได้ไปสอบเป็นวิทยากรที่สมาคมแพทย์แผนไทย เขตคลองสาม เพื่อจะได้ไปสอนศาสตร์นวดไทยให้กับนักเรียน โดยเป็นวิทยากรวิทยาทานให้วัดศรีนวล สอนเด็กนักเรียนชั้นประถมศึกษา ถึงมัธยมศึกษาเลยค้ะ ด้วยความถี่ส้ปดาห้ละ 1 ครั้ง น่าชื่นชมมาก ๆ ค้ะ

มาทำงานนวดในสวีเดนได้อย่างไร

ที่คุณเพ็ญเล่ามาทั้งหมด แม้ว่าจะขยันทำทั้งงานบุญกุศลด้วย ทำงานด้วย แต่คุณเพ็ญก็บอกว่าตัวเองเป็นคนติดเพื่อนมาก จนคุณแม่เห็นว่าไม่ได้การแล้ว คงจะต้องให้คุณเพ็ญไปมีชีวิตแบบอื่นบ้างดีกว่า คุณแม่จึงบอกกับญาติ ๆ กันที่ย้ายมาเปิดร้านนวดอยู่สวีเดนก่อนหน้านี้แล้วว่า **“เอาลูกฉันไปทำงานที่สวีเดนด้วยหน่อยสิ”** นั่นจึงเป็นสาเหตุที่ใบที่ที่สุดในอีกประมาณ 1 ปีถัดมา คุณเพ็ญก็ได้โยกย้ายถิ่นฐาน ตามคุณน้ามาอยู่สวีเดน ตั้งแต่ปี 2011 แล้วก็เริ่มต้นทำงานนวดไทยในร้านของคุณน้ามาจนถึงทุกวันนี้

“ไม่เคยคิดจะมาอยู่เมืองนอกเลย ตอนแรกที่แม่บอกให้มา ก็มาเที่ยวก่อนเพื่อจะดูว่าอยู่สวีเดนได้จริงมัย พอมาถึงก็ไม่สบายเพราะเป็นโรคหอบหืด คุณน้าดูแลดียิ่งกว่าลูก ก็เลยประทับใจ ตัดสินใจมาสวีเดนในที่สุด”

สวีเดนสำหรับคนมาอยู่ใหม่เป็นอย่างไรนะ

คุณเพ็ญบอกว่า สิ่งที่ต้องปรับตัวหนักที่สุดคือเรื่องภาษา ภาษาอังกฤษก็พูดได้แค่ภาษาในการนวด ที่บอกให้ลูกค้ากลับตัว พลิกตัว ดังนั้นเมื่อมาถึงจึงไปเรียนภาษาจริงจัง คือ เรียนภาษาสวีเดนเข้า บ่ายมาทำงาน พยายามอยู่ 2 ปี จนคุณน้าเห็นแว่วว่าจะสามารถดูแลร้านแทนคุณน้าได้ หลัง ๆ เวลาคุณน้ากลับเมืองไทย คุณเพ็ญจึงกลายเป็นเจ้าของร้านจำเป็นในบางช่วงไปโดยปริยาย



คุณวันเพ็ญ หิมคุณ และ
คุณน้า เจ้าของร้าน Nuad Thai Health Center เมืองมัลเมอ

ทำงานร้านนวดจะต้องรู้อะไร เรียนรู้ลูกค้าอย่างไร



“ที่ร้านทำงานด้วยกันทั้งหมด 5 คน
ทุกคนน่ารักช่วยกันดี ก็เลยทำงานมี
ความสุขอยู่แบบครอบครัว คุณนำ
บอกว่าให้คิดว่าที่ร้านคือครอบครัว
เราจะดูแลกันและกัน รวมทั้งการให้
บริการลูกค้าก็ต้องทำให้เค้ารู้สึก
เราเป็นครอบครัวเค้าเช่นกัน”

นี่จึงเป็นที่มาของการอยู่สวีเดนมาเกิน 10 ปี และทำงานอย่างมีความสุขในร้าน
Nuad Thai Health Center เมืองมัลเมอ

เราถามคุณเพ็ญว่า “อะไรที่คิดว่าเป็นคุณสมบัติสำคัญที่คนไทยที่ทำงานนวดใน
สวีเดนจะต้องรู้”

คำตอบที่พี่เพ็ญตอบในทันทีเลยคือ “**ภาษาและการเรียนรู้การใช้ชีวิต การ
ดูแลลูกค้า ต้องคุยกับลูกค้าให้รู้เรื่อง ลูกค้ามีหลายแบบ บางคนชอบคุย
บางคนไม่ชอบ ดังนั้นเราทำงานก็ต้องสังเกตและ ใส่ใจให้มาก ๆ ลูกค้าถึง
จะบอกต่อ”**

ลูกค้าสวีเดนกับลูกค้าไทยต่างกันคือ ลูกค้าสวีเดนจะต้องเป๊ะ เวลาในการนวด
ต้องเป๊ะ ถ้ามีลูกค้ามาใหม่มาลองใช้บริการ ส่วนใหญ่จะกลัวว่านวดแล้วจะเจ็บ
ดังนั้นเจ้าของร้านจะต้องตัดสินใจเลือกคนนวดให้เหมาะกับลูกค้า ถามว่าแล้ว
เคยมีลูกค้าตำหนิการนวดของคุณเพ็ญบ้างหรือไม่ มีแน่นอนค่ะ เช่นนวดหนัก
ไป เขาไป ทางร้านก็จะเปลี่ยนคนนวดให้ เราฟังแล้งก็ต้องนำไปพัฒนา หรือ
ตัดสินใจว่าเป็นเพราะแค่เคมีไม่ถูกกันกับลูกค้าหรือเปล่า แต่สิ่งสำคัญคือ
เราต้องทำดีที่สุดในการทำงานแต่ละครั้ง

ถ้าลูกค้าบอกว่าไม่พอใจการนัด ทำอย่างไร

ถ้าลูกค้าไม่พอใจการนัดของเรา ทางร้านก็จะมีวิธีทำให้ลูกค้ารู้สึกดีขึ้น เช่น แลกเวลานัดเพิ่มให้ เช่น 15 นาที เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกได้รับการใส่ใจเป็นพิเศษ ด้วยความที่ทางร้านมีการบริการที่ใส่ใจลูกค้า จึงทำให้มีลูกค้าประจำเป็นจำนวนมาก ตัวคุณเพ็ญเองก็มีแน่นอน ถึงขั้นว่าลูกค้าบางคนบอกว่ามาเพื่อคุยกับคุณเพ็ญ นัดไปคุยไป ถึงจะบอกเค้าว่าเราไม่เก่งภาษา ช่วยذنหน่อยนะ ลูกค้าก็ยิ่งชอบ ช่วยแนะนำการใช้ภาษาสวีเดนกับคุณเพ็ญเป็นการใหญ่ นึกภาพแล้วเป็นการนัดที่มีความสุขทั้งสองฝ่ายนะคะ คุณเพ็ญกระซิบว่ามีลูกค้าเอามาของขวัญตามเทศกาลต่าง ๆ มาให้อยู่ตลอด เพราะลูกค้าก็คิดว่าเราก็เป็นครอบครัวเค้าเหมือนกัน น่ารักมาก ๆ ค่ะ



“แต่ในฐานะที่เป็นพนักงานนวด มีเพื่อนร่วมงานในร้านหลายคน สิ่งหนึ่งที่ต้องทำก็คือ ไม่หวังลูกค้าไว้กับตัว ดังนั้นก็จะมีการแบ่งลูกค้าให้เพื่อนด้วย เพื่อให้เวลาเราไม่อยู่ กลับเมืองไทย หรือเป็นวันหยุด ลูกค้าจะได้มานวดกับคนอื่นได้ด้วย ร้านก็จะไม่เสียลูกค้า”

วิธีรับมือกับลูกค้าที่หลากหลาย

แล้วถ้ามีลูกค้าถามหาบริการพิเศษ ที่ผิดกฎหมาย จะตอบอย่างไรดี เราก็จะตอบว่าที่นี่มีแต่นวดไม่ให้บริการผิดกฎหมาย โดยจะไม่ต่อว่าลูกค้า ใช้วิธีพูดดี ๆ คุณเพียงเล่าว่า ลูกค้าบางคนนอนบนเตียงนวดแล้ว ถึงมาบอกว่า อยากรับบริการพิเศษ นวดใกล้ ๆ จุดยุทธศาสตร์ของผู้ชายให้หน่อยได้มีย ถ้ามีเพื่อนร่วมงานโดนแบบนี้ คุณเพียงจะเข้ามานวดแทน พูดคุยบอกว่าถ้าทำแบบนี้ จะแจ้งตำรวจนะ หรือถ้าคุณอยากจะทำอะไรในนี้ (ทำอะไร??? คิดว่าคุณผู้อ่านน่าจะเดากันได้นะคะ) แล้วมีความสกปรกเลอะเทอะเกิดขึ้น เราเก็บค่าทำความสะอาดเพิ่มนะ ลูกค้าก็จะไม่กล้า อันนี้เป็นเทคนิคที่น่าสนใจเลยนะคะ ไม่ว่า ไม่ตอบโต้ แต่ใช้หลักการทางกฎหมายมาตอบค่ะ

อีกตัวอย่างที่น่าสนใจคือ ลูกค้ามาตำหนิเรื่องการนวดบอกว่าคราวที่แล้วเธอนวดจนช้ำเขียวเลยนะ คราวนี้ฉันขอนวดฟรีได้หรือเปล่า เราก็บอกว่า “เราพอรู้กฎหมายสวีเดนอยู่บ้าง ครั้งหน้า ถ้านวดแล้วเกิดอะไรแบบนี้ขึ้นให้รีบกลับมาให้ดูเลย จะได้แก้ไขให้ ไม่ใช่กลับมาหาเราตอนที่หายแล้ว และขอโทษลูกค้า พร้อมกับแสดงประกาศนียบัตรต่าง ๆ ให้ลูกค้าดู ว่าร้านได้มาตรฐาน ไปอบรมมาจริง ๆ โดยเฉพาะประกาศนียบัตรรับรองมาตรฐานนวดไทย ที่ได้รับจากไทยโวลส์ ถือว่ามีอิทธิพลต่อความรู้สึกของลูกค้าใหม่ ๆ ที่ยังไม่เคยใช้บริการมากพอเห็นว่ามีโลโก้เมืองมัลเมอเกี่ยวข้อง ความเชื่อมั่นก็เพิ่มขึ้นมาด้วย”



คุณวันเพ็ญ เข้าอบรมภาษาสวีเดนสำหรับธุรกิจนวดไทยในสวีเดน

ทำงานนวดในสวีเดนยังจำเป็นต้องเรียนรู้เพิ่มเติมหรือไม่

คุณเพ็ญบอกว่า คนทำงานร้านนวดทุกคน ต้องเรียนรู้เรื่องภาษา และหาความรู้ใหม่ ๆ ตลอดเวลา เช่น ตัวคุณเพ็ญเองที่มาอบรมคอร์สการทำธุรกิจนวดอย่างมีจรรยาบรรณกับไทยไวส์ หรือคอร์สภาษาสวีเดนสำหรับร้านนวดที่ไทยไวส์จัดขึ้น โดยมีคุณแอม *Swedish4Thai* เดินทางมาอบรมให้ถึงมัลเมอ เหล่านี้คุณเพ็ญจะกระตือรือร้นในการเข้าอบรมมากเพื่อพัฒนาตัวเอง ซึ่งคนทำร้านนวดบางคนพอใจในสถานการณ์และผลตอบแทนที่ได้รับอยู่แล้ว บอกว่าไม่จำเป็นต้องอบรมหรอก แต่คุณเพ็ญคิดว่าจำเป็นมาก

และคำถามสุดท้ายที่เราอยากรู้คือ ในฐานะที่เป็นพนักงานร้านนวดไทยในสวีเดน คิดว่าเป็นเจ้าของร้านหรือเป็นพนักงาน ตำแหน่งไหนงานหนักกว่ากัน คำตอบคือ คุณเพ็ญคิดว่าเจ้าของร้านงานหนักกว่า ต้องรับผิดชอบทุกอย่าง การดูแลลูกค้า ความสะอาดเรียบร้อยของร้าน ถ้าทำไม่ดีลูกค้าจะไปบอกเจ้าของร้านให้แก้ไข พนักงานนวด นวดแล้วจบ แต่ถ้ามีความผิดพลาดใด ๆ เกิดขึ้น เจ้าของร้านต้องรับทั้งหมด



ร้าน Nuad Thai Health Center เมืองมัลเมอ
รับมอบประกาศนียบัตรรับรองมาตรฐานนวดไทย : มัลเมอโมเด

สุดท้าย คุณเพ็ญฝากไว้ว่า “งานนวดไทยเป็นงานที่ดี ไม่อายใครที่เราจะบอกได้ว่าเราทำงานร้านนวด เราภูมิใจเพราะเป็นความสามารถที่มีอยู่กับตัวเรา แม้คนอื่นจะคิดยังไงเราก็ไม่สนใจ และการเรียนไม่มีที่สิ้นสุด อยากอบรมหาความรู้ใหม่ไปเรื่อย ๆ เพื่อวิชาติดตัว”

ขอบคุณคุณวันเพ็ญ หิมคุณ มาก ๆ ที่มาแบ่งปันประสบการณ์ที่เราเชื่อว่าเป็นประโยชน์กับคนที่สนใจจะทำหรือกำลังทำงานในร้านนวดในสวีเดนค่ะ